تقرير الاستدامة
2024

بنك الاردن
Bank of Jordan

الترحيب

مرحباً بكم في تقرير الاستدامة الثالث لبنك الأردن لعام 2024، والذي يغطي الفترة من 1 كانون الثاني إلى 31 كانون الأول 2024.

في هذا التقرير، نشارككم رحلتنا في تعزيز الاستدامة داخل البنك، ونعرض بكل شفافية إنجازاتنا وتحدياتنا في المجالات البيئية والاجتماعية والحوكمة. حرصنا على أن يكون التقرير شاملاً وواضحاً للجميع، سواء كنتم عملاء، موظفين، مستثمرين، شركاء، أو أعضاء في المجتمع.

لقد قمنا بإعداد هذا التقرير استناداً إلى معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، وهو الإطار الأكثر اعتماداً عالمياً في تقارير الاستدامة. يمكنكم الاطلاع على جدول المؤشرات الخاص بهذه المعايير في الملحق (أ) بنهاية التقرير. كما اعتمدنا أفضل الممارسات الدولية الأخرى مثل معايير مجلس محاسبة الاستدامة (SASB)، وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs)، والتعليمات الخاصة بالحوكمة الصادرة عن بورصة عمان، بالإضافة إلى رؤية التحديث الاقتصادي في الأردن.

حرص بنك الأردن في إعداد هذا التقرير على تطبيق مبادئ إعداد تقارير الاستدامة الصادرة عن مبادرة التقارير العالمية (GRI)، بما في ذلك الدقة، والتوازن، والوضوح، وقابلية المقارنة، والموثوقية، والاتساق الزمني. تم جمع البيانات من مصادر رسمية وموثوقة، ومراجعتها بعناية للتأكد من صحتها وموضوعيتها، كما تم عرض المعلومات بشكل شفاف ومتوازن يعكس الإنجازات والتحديات على حد سواء. اخترنا أسلوباً واضحاً وسهل الفهم لتمكين جميع أصحاب المصلحة من متابعة الأداء ومقارنته بالسنوات السابقة، مع الحرص على اتباع أفضل الممارسات الدولية في الإفصاح وتقديم التقارير في الأوقات المناسبة لضمان توفر المعلومات الحديثة والموثوقة للجميع.

يغطي التقرير جميع الأنشطة والنتائج المتعلقة بالاستدامة خلال عام 2024 داخل المملكة الأردنية الهاشمية (فروع الأردن فقط)، بينما تشمل البيانات المالية جميع فروع البنك داخل وخارج المملكة والشركات التابعة لمجموعة بنك الأردن، ما لم نذكر غير ذلك بشكل واضح.

نؤمن أن الحوار البنّاء مع جميع شركائنا هو أساس التطوير، ولهذا نرحب دائماً بملاحظاتكم أو استفساراتكم عبر البريد الإلكتروني والموقع الإلكتروني للبنك:

boj@bankofjordan.com.jo

www.bankofjordan.com

شكراً لثقتكم واهتمامكم. معاً، نصنع أثراً مستداماً.

جدول المحتويات

02 الترحيب

09 ملخص الإنجازات لعام 2024

05 رسالة المدير العام: معاً نحو أثر مستدام

11 الأداء المالي

06 حول بنك الأردن

- رؤيتنا ورسالتنا
- نبذة تعريفية عن البنك
- لمحات رئيسية لعام 2024

14 حوكمة الاستدامة ونهج الإدارة

- هيكل الحوكمة المؤسسية
- لجان الحوكمة والاستدامة
- السياسات والأطر الناظمة
- دور مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية في الاستدامة

07 الهيكل التنظيمي والإدارة

- هيكل الحوكمة المؤسسية
- لجان الحوكمة والاستدامة
- السياسات والأطر الناظمة
- دور مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية في الاستدامة
- قطاعات الأعمال والشركات التابعة

15 تحديد المواضيع الجوهرية ونهج الأهمية النسبية

- منهجية تحديد المواضيع الجوهرية
- مشاركة أصحاب المصلحة
- خطة إشراك أصحاب المصلحة
- مصفوفة الأهمية النسبية
- المواضيع الجوهرية وأهميتها للبنك

09 العضويات والمشاركات المؤسسية

- العضويات المؤسسية
- المشاركات في المؤتمرات والمبادرات لعام 2024

17 ركائز الاستدامة: نظرة شاملة

- تعريف الركائز الأربع للاستدامة
- ربط المواضيع الجوهرية بكل ركيزة

جدول المحتويات

18 | الركيزة الأولى: الحوكمة المؤسسية والتمويل المستدام

- الحوكمة المؤسسية والشفافية
- الامتثال وأخلاقيات الأعمال
- الأعمال المصرفية المستدامة

25 | الركيزة الثانية: بناء علاقات ودية مع العملاء

- العلاقات مع العملاء
- الشمول المالي والثقافة المالية
- خصوصية البيانات والأمن السيبراني
- التقنيات المبتكرة
- التسويق المسؤول

37 | الركيزة الثالثة: التزام نحو المجتمع والبيئة

- التغير المناخي
- كفاءة الموارد
- المجتمعات المحلية والتنمية الاجتماعية
- الأعمال المصرفية المستدامة
- المبادرات المجتمعية
- سلاسل التوريد

45 | الركيزة الرابعة: تنمية فريق متفوق من الموظفين

- إدارة الكفاءات والمواهب
- التنوع والإنصاف والشمول
- رفاه الموظفين
- الصحة والسلامة
- ثقافة العمل والابتكار

51 | التوجهات والخطط المستقبلية للاستدامة في بنك الأردن

53 | ملاحق

- الجداول

رسالة المدير العام
معاً نحو أثر مستدام

يسرّني أن أقدّم لكم تقرير الاستدامة الثالث لبنك الأردن للعام 2024، والذي يعكس سعي بنك الأردن المتواصل لترسيخ مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG)، ويبرز جهودنا الحثيثة في تعزيز دورنا كمؤسسة مالية مسؤولة تجاه المجتمع والبيئة والاقتصاد.

شهد عام 2024 تقدماً ملحوظاً في تطوير أطر الحوكمة المؤسسية، وتعزيز مبادئ الشفافية والمساءلة. ورغم التحديات الإقليمية والاقتصادية، واصل البنك تنفيذ مبادراته الاستراتيجية، مستنداً إلى رؤية واضحة ترتكز على الابتكار، وتكافؤ الفرص، وتحقيق قيمة طويلة الأمد لكافة أصحاب المصلحة.

حرصنا خلال هذا العام على مواءمة أنشطتنا مع أبرز المعايير الدولية، بما في ذلك معايير المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)، ومعايير مجلس محاسبة الاستدامة (SASB)، إضافةً إلى أهداف التنمية المستدامة (SDGs).

ومع انطلاق المرحلة الجديدة من رؤية التحديث الاقتصادي في المملكة الأردنية الهاشمية، يدرك بنك الأردن أن دوره يتجاوز كونه مؤسسة مصرفية تقليدية، ليشمل مساهمة فاعلة في بناء مستقبل أكثر استدامة. لذا نواصل الاستثمار في التحول الرقمي، وتطوير رأس المال البشري، وتوسيع أثرنا الإيجابي في المجتمعات التي نعمل فيها.

لقد شهد عام 2024 تحقيق العديد من الإنجازات المهمة على صعيد الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة، حيث واصل البنك اعتماده الكامل على الطاقة الشمسية في تلبية احتياجاته من الكهرباء، مما أسهم في تقليل الانبعاثات الكربونية وتعزيز كفاءته البيئية. كما أطلق البنك عدداً من المبادرات المجتمعية والتنموية التي استفاد منها آلاف الأفراد، مع نمو ملحوظ في ساعات العمل التطوعي والمشاريع الداعمة للتعليم والصحة والشمول المالي.

على صعيد التحول الرقمي، شهدت الخدمات المصرفية الإلكترونية تطوراً ملموساً عبر تحديث المنصات الرقمية وتوسيع نطاق الخدمات الذكية المقدمة للأفراد والشركات، مما ساهم في تحسين تجربة العملاء وتعزيز الوصول إلى الحلول المالية. كذلك، سجّل البنك نمواً في محفظة التسهيلات الائتمانية، وواصل التوسع في حضوره الإقليمي، مع الاستعداد لإطلاق عملياته في المملكة العربية السعودية.

تؤكد هذه الإنجازات حرص البنك المستمر بتبني أفضل الممارسات الدولية في مجالات الحوكمة والامتثال والتنوع، إلى جانب الاستثمار المتواصل في تنمية رأس المال البشري وتطوير بيئة عمل محفزة ومرنة.

ختاماً، أتوجّه بجزيل الشكر والامتنان إلى رئيس وأعضاء مجلس الإدارة وعملائنا ومساهمينا وموظفينا وشركائنا الذين يشكّلون الدعامة الأساسية لكل ما تحقق. إننا نؤمن بأن الاستدامة ليست خياراً، بل نهج طويل الأمد يعكس مسؤوليتنا تجاه الأجيال القادمة.

صالح رجب حماد

المدير العام

حول بنك الأردن

رؤيتنا

أن نكون بنكاً رائداً يتفوق في تقديم المنتجات والخدمات ويوفر الحلول المالية الشاملة، ويتبوأ مركزاً متقدماً في المنطقة العربية.

رسالتنا

بناء علاقات حميمة مع عملائنا، وتعظيم العوائد للمساهمين، والمساهمة في تقدم المجتمع عن طريق تقديم حلول مالية شاملة من خلال قنوات خدمة عالية الجودة والكفاءة، وبيئة عمل حضارية تضم فريقاً متفوقاً من العاملين.

نبذة تعريفية عن البنك

يُعد بنك الأردن واحداً من أعرق وأبرز المؤسسات المصرفية في المملكة الأردنية الهاشمية والمنطقة، حيث تأسس في عام 1960 وواصل منذ ذلك الحين تطوير خدماته ومكانته في السوق المصرفي المحلي والإقليمي. يطمح البنك لأن يكون الرائد في تقديم الحلول المالية الشاملة والمبتكرة وأن يحتل مركزاً متقدماً على مستوى المنطقة العربية. وتقوم رسالة البنك على بناء علاقات متينة مع العملاء، وتعظيم العائد لمساهميه، والمساهمة في تطوير المجتمع من خلال توفير حلول مالية عالية الجودة والكفاءة، يعتمد فيها على فريق عمل متميز وبيئة عمل حضارية. ترتكز قيم البنك على النزاهة والشفافية والابتكار والعمل الجماعي والمسؤولية الاجتماعية، حيث يعمل باستمرار على تطوير استراتيجياته ليواكب التطورات المتسارعة في القطاع المالي ويلبي احتياجات عملائه.

يدير بنك الأردن شبكة واسعة من الفروع وأجهزة الصراف الآلي المنتشرة في مواقع استراتيجية داخل الأردن إلى جانب تواجده في فلسطين والعراق والبحرين، مع استمرار التحضير للتوسع الإقليمي من خلال إطلاق عملياته التشغيلية قريباً في المملكة العربية السعودية. يوفر البنك مجموعة متكاملة من الخدمات والحلول المصرفية التي تشمل المنتجات البنكية التقليدية والرقمية، وخدمات إدارة الحسابات، القروض، التمويل العقاري، ومنتجات تدعم الشمول المالي والابتكار. كما يتيح البنك لعملائه الاستفادة من منصات إلكترونية متطورة مثل تطبيق BOJ Mobile للأفراد ومنصة BOJ Business Banking للشركات، بالإضافة إلى مركز الاتصال الذي يعمل على مدار الساعة لتقديم الدعم والاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء.

بلغت حقوق المساهمين في نهاية عام 2024 حوالي 528 مليون دينار أردني، ووصل إجمالي الموجودات إلى 3.2 مليار دينار أردني، مما يعكس متانة المركز المالي للبنك واستمرارية نموه رغم التحديات. وتضم مجموعة بنك الأردن شركات تابعة تساهم في تنويع الخدمات وتعزيز التكامل المالي مثل بنك الأردن – سورية، وشركة تفوّق للاستثمارات المالية، وشركة الأردن للتأجير التمويلي. ويفتخر البنك بعضويته في عدد من المنظمات والاتحادات المالية الرفيعة، إلى جانب مشاركته المستمرة في المبادرات الوطنية والدولية التي تهدف لتعزيز التنمية المستدامة.

يرتكز التوجه الاستراتيجي لبنك الأردن على التحول الرقمي وتعزيز مبادئ الحوكمة والشفافية وتبني معايير الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة، مع الاستثمار في تطوير الكوادر البشرية وتحسين تجربة العملاء. كما يلتزم البنك بتوسيع قاعدة عملائه وتحقيق أثر إيجابي في المجتمعات المحلية من خلال برامج ومبادرات المسؤولية الاجتماعية، تأكيداً على دوره كمؤسسة مالية ملتزمة بالتنمية المستدامة وبناء مستقبل أفضل للجميع.

لمحات رئيسية لعام 2024

- حقوق المساهمين: **528 مليون دينار أردني**
- إجمالي الموجودات: **3.2 مليار دينار أردني**
- شبكة الفروع: **في الأردن وفلسطين والعراق والبحرين**
- افتتاح عمليات جديدة في **المملكة العربية السعودية عام 2025 (مخطط)**

الهيكل التنظيمي والإدارة

يعتمد بنك الأردن على هيكل حوكمة مؤسسي متكامل يضمن الشفافية، النزاهة، والكفاءة في جميع عملياته. يتولى مجلس الإدارة، المكوّن من أحد عشر عضواً ذوي خبرات متنوعة، الإشراف على رسم الاستراتيجية العامة للبنك ومتابعة تنفيذها، إضافة إلى حماية مصالح جميع أصحاب المصلحة وضمان الامتثال لأفضل المعايير المحلية والدولية. يتم انتخاب أعضاء مجلس الإدارة من قبل الهيئة العامة للمساهمين لفترة أربع سنوات، وتتم مراجعة ملاءمة الأعضاء بشكل سنوي لضمان الاستمرار في تحقيق أعلى مستويات الحوكمة المؤسسية.

يؤدي مجلس الإدارة دوراً محورياً في اعتماد سياسات الاستدامة والإشراف على تطبيقها من خلال لجانه الفرعية المتخصصة مثل لجنة الحوكمة المؤسسية، لجنة التدقيق، لجنة إدارة المخاطر، ولجنة الامتثال، حيث تقوم هذه اللجان بمراجعة وتقييم السياسات والإجراءات بشكل دوري، وترفع تقاريرها وتوصياتها إلى المجلس. كما تشرف الإدارة التنفيذية على تطبيق الاستراتيجيات والخطط المعتمدة، وتحرص على إدماج اعتبارات الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة في جميع العمليات التشغيلية للبنك.

يؤمن البنك بأهمية بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الشفافية والمسؤولية، لذلك يعزز مبدأ فصل السلطات بين الإدارة التنفيذية ومجلس الإدارة ويمنع أي تداخل في الصلاحيات لضمان استقلالية اتخاذ القرار. ويدعم البنك مشاركة المرأة في القيادة، حيث يعمل على تطوير القيادات النسائية وتمكينها من الوصول إلى مناصب إدارية عليا، مع التزامه الدائم بتوفير فرص متكافئة وتعزيز بيئة عمل شاملة ومتنوعة.

تشمل الحوكمة الفعالة في البنك وجود سياسات واضحة للتقييم والمساءلة، مثل تقييم أداء المدير العام وأعضاء مجلس الإدارة بشكل سنوي، إضافة إلى تقييم عمل اللجان المختلفة. كما يتبع البنك سياسات صارمة في إدارة تعارض المصالح، مكافحة الفساد والاحتيال، وتطبيق أعلى معايير الامتثال، مع توفير قنوات مخصصة للإبلاغ عن المخالفات تضمن السرية والحماية لجميع الموظفين وأصحاب المصلحة.

يحرص بنك الأردن على تطوير أطر الحوكمة بشكل مستمر لمواكبة المتغيرات التشريعية وتطورات القطاع المصرفي، بما يعزز من قدرة البنك على تحقيق أهدافه الاستراتيجية ويدعم ريادته كمؤسسة مصرفية مسؤولة تلتزم بأعلى معايير الشفافية والاستدامة.

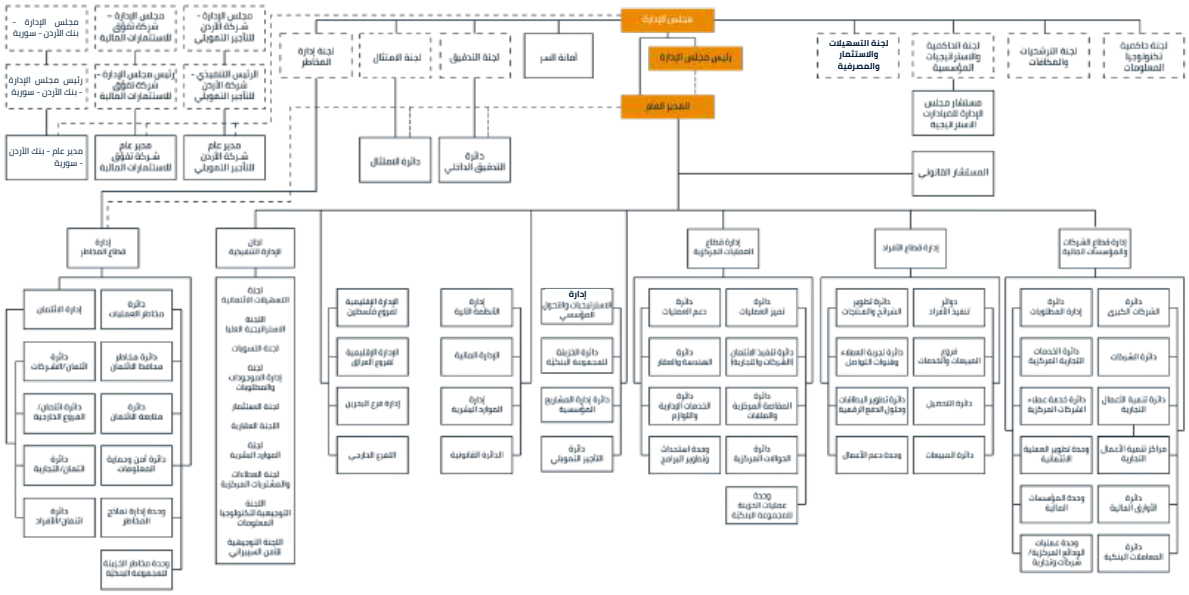
قطاعات الأعمال والشركات التابعة

يغطي بنك الأردن مجموعة واسعة من القطاعات المصرفية لتلبية احتياجات مختلف شرائح العملاء من الأفراد والشركات والمؤسسات. يركز البنك على تقديم خدمات مصرفية متكاملة تشمل الحسابات الجارية والتوفير، القروض الشخصية والعقارية، وبطاقات الدفع، بالإضافة إلى منتجات الادخار المبتكرة التي تدعم الشمول المالي وتعزز الاستقرار المالي للأفراد والأسر. ويولي البنك أهمية خاصة لقطاع الشركات والمؤسسات من خلال توفير حلول تمويلية وإدارية متطورة تلبي احتياجات الشركات الكبرى والشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مع التركيز على تطوير منتجات وحلول مصرفية رقمية حديثة تسهل العمليات وتمنح العملاء مرونة أكبر في إدارة أعمالهم.

وتتضمن مجموعة بنك الأردن شركات تابعة متخصصة تسهم في تنويع الخدمات وتعزيز التكامل المالي للمجموعة، مثل بنك الأردن – سورية الذي يقدم مجموعة شاملة من المنتجات المصرفية للعملاء في السوق السورية، وشركة تفوّق للاستثمارات المالية التي تركز على تقديم حلول استثمارية متنوعة وإدارة المحافظ المالية، بالإضافة إلى شركة الأردن للتأجير التمويلي التي توفر خدمات التأجير التمويلي للأفراد والشركات. كما يعمل البنك على التوسع الإقليمي من خلال التحضير لإطلاق عملياته التشغيلية في المملكة العربية السعودية بهدف تعزيز الحضور الإقليمي وتوسيع قاعدة العملاء.

يحرص البنك من خلال هذا التنوع في القطاعات والشركات التابعة على الاستجابة لمتطلبات السوق المتغيرة، وتقديم قيمة مضافة لجميع أصحاب المصلحة، ودعم النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في الأسواق التي يعمل بها.

الهيكل الإداري / بنك الأردن - الإدارة العامة



مجموعة بنك الأردن

العضويات والمشاركات المؤسسية

يحرص بنك الأردن على تعزيز حضوره المؤسسي من خلال عضويته في عدد من المنظمات والاتحادات المحلية والإقليمية والدولية المرموقة في القطاع المصرفي، مثل جمعية البنوك في الأردن ومنتدى الاستراتيجيات الأردني، واتحاد المصارف العربية. كما يشارك البنك بفاعلية في المبادرات الوطنية والقطاعية التي تدعم تطوير العمل المصرفي وتعزيز الشمول المالي والاستدامة، ويسعى دائماً إلى التعاون وتبادل المعرفة مع المؤسسات الرائدة عبر المشاركة المنتظمة في المؤتمرات والمنتديات وورش العمل المتخصصة، مما يعزز دوره الريادي في تبني أفضل الممارسات ودعم التنمية المستدامة في المجتمع.

الجمعية الوطنية لحماية المستثمر

مؤسسة إنجاز

منتدى الاستراتيجيات الأردني

مؤسسة التعاون

اتحاد المصارف العربية

جمعية البنوك في الاردن

جمعية الشؤون الدولية

الاتحاد الدولي للمصرفيين العرب

جمعية رجال الأعمال الأردنيين

غرفة التجارة الأمريكية في الأردن

جمعية الأعمال الأردنية الأوروبية

الأحداث والمؤتمرات التي حضرها وشارك بنك الأردن فيها في عام 2024

جدول 5.0 في الملاحق

ملخص الإنجازات لعام 2024

شهد عام 2024 تحقيق العديد من الإنجازات المهمة على صعيد الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة في بنك الأردن. واصل البنك تعزيز اعتماده على الطاقة الشمسية لتلبية كامل احتياجاته من الكهرباء، مساهماً بذلك في تقليل الانبعاثات الكربونية وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة البيئية بين البنوك في الأردن. أطلق البنك عدداً من المبادرات المجتمعية والتنموية التي استفاد منها آلاف الأفراد، مع زيادة ملحوظة في عدد ساعات التطوع والمشاريع التي تدعم التعليم والصحة والشمول المالي. على صعيد التحول الرقمي، شهدت الخدمات المصرفية الإلكترونية تطوراً ملموساً مع إطلاق وتحديث منصات رقمية جديدة وتوسيع نطاق الخدمات الذكية للأفراد والشركات، مما عزز من تجربة العملاء وسهّل الوصول إلى المنتجات المالية. كما حقق البنك نمواً في محفظة التسهيلات الائتمانية، وواصل التوسع في تواجده الإقليمي، مع الاستعداد لإطلاق عمليات جديدة في المملكة العربية السعودية. تؤكد هذه الإنجازات التزام البنك المستمر بتبني أفضل الممارسات الدولية في الحوكمة وتعزيز ثقافة الامتثال والتنوع، بالإضافة إلى الاستثمار في تنمية رأس المال البشري وتطوير بيئة عمل محفزة ومرنة.

إنجازات اقتصادية

إجمالي الدخل للبنك (العوائد) بلغ حوالي 170 مليون دينار عام 2024 محققاً نمواً بنسبة 1.7% مقابل 168 مليون دينار في عام 2023 محققاً نموا بنسبة 13.3%.

نسبة المشتركين من عملاء CIB في BOJ Business Banking حوالي 67% من إجمالي العملاء المؤهلين لعام 2024 مقابل نسبة 38% لعام 2023.

13.6% نسبة تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لعام 2024 مقابل 14.5% لعام 2023 .

حافظ البنك على توزيع أرباح نقدية على المساهمين بنسبة 18% من رأسمال البنك في آخر ثلاثة أعوام وبمبلغ 36 مليون دينار في كل عام.

تعزيز مبادئ الحوكمة

عدم تسجيل أي حالات عدم امتثال بالقوانين واللوائح أو أي عقوبات غير نقدية في آخر 3 أعوام.

100% من أعضاء مجلس الإدارة غير تنفيذيين في آخر 3 سنوات.

نسبة حضور أعضاء مجلس الإدارة لاجتماعات المجلس 97% لعام 2024 مقابل 95% لعام 2023.

حصل البنك على المركز الثاني في التمرين التفاعلي لمحاكاة الهجمات السيبرانية.

استكمال مشروع الأرشفة الإلكترونية بنسبة 100% حسب الخطة المستهدفة لعامي 2023 و 2024.

لم يتم تسجيل أي انتهاكات للبيانات في آخر 3 أعوام.

80% من مشتريات البنك هي من موردين محليين لعام 2024 مقابل 76% لعام 2023.

23.8% نسبة الزيادة في الإنفاق على الموردين المحليين لعام 2024 مقابل 11% لعام 2023.

364 موظفاً حضروا تدريبات على ميثاق السلوك المهني لعام 2024 مقابل 1136 موظفاً في العام 2023.

التحول الإلكتروني والرقمي

64% العملاء النشطون رقمياً على تطبيق BOJ Mobile لعام 2024 مقابل 85% لعام 2023.

95% الأهمية النسبية للحركات المنفذة على القنوات الإلكترونية والرقمية من إجمالي الحركات المنفذة مقابل 92% لعام 2023.

رضا العملاء

92.4% المعدل الكلي لرضا العملاء لعام 2024 مقابل 92.8% لعام 2023.

14.6% نسبة الانخفاض في عدد الشكاوى خلال عام 2024 مقابل ارتفاع عدد الشكاوى بنسبة 33% بالعام 2023.

البيئة والتمويل الأخضر

100% الاعتماد على الطاقة الشمسية في تلبية احتياجاتنا من الطاقة الكهربائية في آخر 3 أعوام.

زيادة قروض السيارات الصديقة للبيئة بنسبة 16.7% عام 2024 مقارنةً بعام 2023 مقابل نسبة زيادة بلغت 13.3% بالعام 2023 مقارنة بالعام 2022.

عدم التعرض لأي غرامة على حالات عدم الامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية الخاصة بالبيئة في آخر 3 أعوام.

الالتزام المجتمعي

33 فرعاً مهيأ لذوي الإعاقة الحركية.

15,931 مستفيد من مبادراتنا وبرامجنا الاجتماعية للعام 2024 مقابل 9000 مستفيد للعام 2023.

1.6% نسبة التبرعات والدعم المقدم من البنك من صافي الربح قبل الضريبة لعام 2024 مقابل 2.2% لعام 2023.

نسبة الإناث في الإدارة الوسطى بلغت 29% لعام 2024 مقابل 28% لعام 2023.

99.7% نسبة التوطين من إجمالي العمالة لدى البنك لعام 2024 مقابل 99.5% لعام 2023.

11.8% نسبة زيادة الإناث في الإدارة الوسطى لعام 2024 مقارنة بعام 2023 مقابل نسبة زيادة 24.6% لعام 2023 مقارنة بعام 2022.

39% من الموظفين الجدد المنضمين للبنك هم من الإناث لعام 2024 مقابل 40% لعام 2023.

70% من الموظفين الجدد هم من فئة الشباب (18- 30 عام) لعام 2024 مقابل 57% لعام 2023.

معدل عدد ساعات التدريب للموظف حوالي 24 ساعة في السنة لعامي 2024 و 2023.

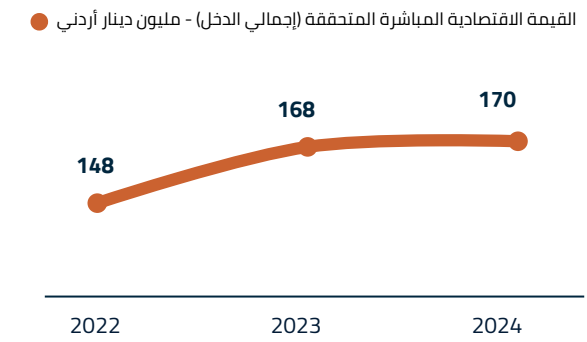
الأداء المالي

يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2024

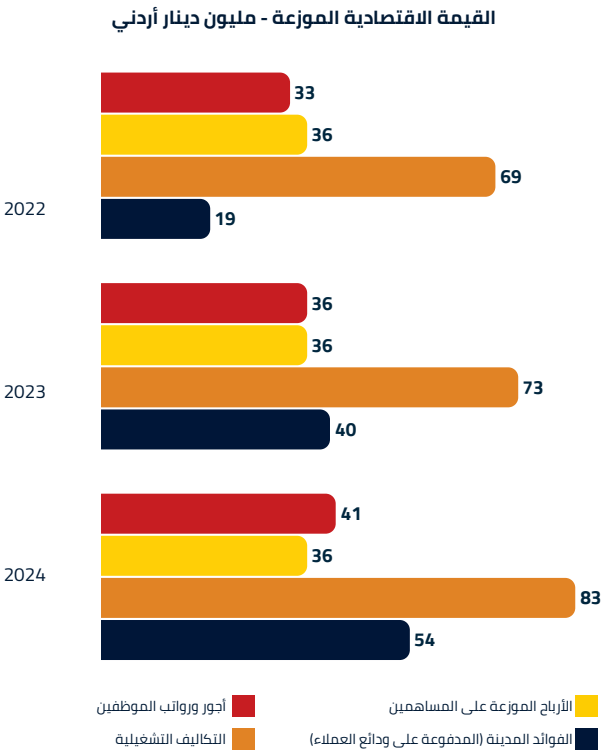
نواصل في بنك الأردن تحقيق نتائج إيجابية تعكس التزامنا الراسخ بنهجنا الاستراتيجي الشامل، والذي يهدف إلى تعزيز الأداء المستدام وتحقيق قيمة مضافة لجميع أصحاب المصلحة. وعلى الرغم من استمرار التحديات الاقتصادية والجيوسياسية واشتداد حدة المنافسة في الأسواق التي نعمل بها، فقد تمكنا من الحفاظ على استدامة النمو المدروس من خلال استراتيجيات محكمة تركز على المرونة والابتكار والتكيف مع المتغيرات. كما نحرص على تسيير أعمالنا بكفاءة واقتدار، مرتكزين على نهج تحوطي متقدم يعزز عمليات البنك ويضمن استمرارية النمو والاستقرار وفق أعلى معايير الحوكمة وإدارة المخاطر. إن التزامنا بالتحول الرقمي وتعزيز الخدمات المصرفية المبتكرة، إلى جانب تركيزنا على تحقيق الشمول المالي والاستدامة، يسهم في ترسيخ مكانتنا كمؤسسة مالية رائدة تواكب تطورات القطاع المصرفي وتلبي تطلعات عملائنا وشركائنا بتميز وموثوقية.

أظهرت المجموعة نتائج متوازنة على مستوى الأسواق التي تتواجد فيها في ظل ظروف وتحديات اقتصادية وجيوسياسية ألقت بظلالها على الأداء، وذلك من خلال تبني استراتيجية شمولية ترتكز على التحول المؤسسي وتنويع الاستثمارات، مع تطبيق نهج متكامل لإدارة المخاطر، فبلغ إجمالي دخل بنك الأردن حوالي 170 مليون دينار بنمو بلغت نسبته 1.7% مقابل 13.3% بالعام 2023[1]. وجاء نمو إجمالي الدخل بالعام 2024 مدفوعاً بالنشاط التشغيلي، وشكل صافي الفوائد والعمولات 94% من إجمالي الدخل. كما سجل البنك صافي أرباح عائدة لمساهمي البنك بقيمة 35 مليون دينار، بتراجع نسبته 20.5% عن عام 2023، متأثراً بالمخصصات الائتمانية الإضافية التي تم رصدها لمواجهة تداعيات الحرب على قطاع غزة والضفة الغربية، إضافةً إلى تكاليف تأسيس فرع البنك في المملكة العربية السعودية.

[1] جاء النمو بالعام 2024 في إجمالي الدخل أقل من المتحقق بالعام 2023 نتيجة تأثر عام 2023 بارتفاع الفوائد في السوق المصرفي الذي كان له أثر بنمو صافي الفوائد بنسبة 16.6% مقابل استقرار الأسعار والاتجاه نحو التخفيض خلال الربع الرابع من العام 2024 وبالتالي حافظ صافي الفوائد المتحقق بالعام 2024 على نفس الرصيد تقريباً بالعام 2023



استمرت مجموعة بنك الأردن في تحقيق نمو مستدام، حيث ارتفع حجم الموجودات إلى 3.2 مليار دينار بنسبة نمو 4%، وارتفعت حقوق المساهمين إلى 528.3 مليون دينار. كما سجلت ودائع العملاء نمواً بنسبة 3.8% لتصل إلى 2.3 مليار دينار، في حين ارتفعت محفظة التسهيلات الائتمانية (بالصافي) بنسبة 4.6%، بما يعكس استراتيجية البنك المدروسة في منح الائتمان. وبالرغم من التحديات، حافظ البنك على مستويات سيولة قوية، حيث بلغت نسبة السيولة القانونية 151.1%، ونسبة تغطية السيولة 449.2%، فيما سجلت نسبة كفاية رأس المال 20%، متجاوزة المتطلبات التنظيمية وفقاً لبازل III، مما يعكس متانة المركز المالي للبنك.



إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية حسب النوع

مؤشرات الأداء الرئيسية	الوحدة	2022	2023	2024
الأفراد / التجزئة	د.أ	594,825,426	543,613,039	548,806,740
القروض العقارية	د.أ	271,477,666	234,448,839	229,784,378
الشركات الكبرى	د.أ	355,062,498	360,784,681	456,521,740
المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	د.أ	243,344,265	232,871,999	229,275,135
الحكومة والقطاع العام	د.أ	225,239,281	229,445,084	222,633,454
الإجمالي	**د.أ**	**1,689,949,136**	**1,601,163,642**	**1,687,021,447**

نما إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية بنسبة 5.4% في نهاية عام 2024 مقارنةً بعام 2023, ويعود هذا النمو بشكل رئيسي إلى نمو التسهيلات الممنوحة لقطاع الشركات الكبرى وبنسبة 26.5% نتيجة توجه البنك نحو دعم قطاعات حيوية واستراتيجية تساهم في دفع عجلة الاقتصاد الوطني وتعزيز الاستقرار التشغيلي للشركات الكبرى. في حين تراجعت القروض العقارية بنسبة 2%, وانخفضت محفظة التسهيلات الموجهة للحكومة بنسبة 3%, والتسهيلات الموجهة لقطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة انخفضت بنسبة 1.5%. ويعكس الانخفاض في محافظ تسهيلات العقارية والشركات الصغيرة والمتوسطة إلى مجموعة من المتغيرات المرتبطة بعوامل السوق، من بينها التحفظ في المنح في ظل الأوضاع الاقتصادية العامة والاضطرابات الجيوسياسية في المنطقة. ومن الجدير ذكره أن محفظة التسهيلات الائتمانية الموجهة للشركات الصغيرة والمتوسطة شكلت ما نسبته 13.6% من إجمالي محفظة التسهيلات الائتمانية للبنك للعام 2024 مقابل 14.5% للعام 2023.

توزيع التسهيلات الائتمانية على الأنشطة الاقتصادية لعام 2024

وفيما يتعلق بأداء الشركات التابعة التي يمتلكها البنك كما في 31/12/2024 نورد فيما يلي أبرز المؤشرات ومعلومات عنها:

اسم الشركة	رأس المال المدفوع	نسبة ملكية البنك	طبيعة عمل الشركة	مكان عملها	تاريخ التملك
شركة تفوق للاستثمارات المالية	3.5 مليون د.أ	100%	وساطة مالية	الأردن	23 آذار 2006
بنك الأردن – سورية	15 مليار ل.س	49%	أعمال مصرفية	سورية	17 أيار 2008
شركة الأردن للتأجير التمويلي	20 مليون د.أ	100%	أعمال مصرفية	الأردن	24 تشرين الأول 2011

أهم المؤشرات المالية للشركات التابعة كما في 31/12/2024

اسم الشركة	إجمالي الموجودات (دينار أردني)	إجمالي المطلوبات (دينار أردني)	إجمالي الإيرادات (دينار أردني)	إجمالي المصاريف (دينار أردني)
شركة تفوق للاستثمارات المالية	6,505,551	247,065	480,343	275,003
بنك الأردن – سورية	70,325,516	50,815,802	3,192,180	2,662,034
شركة الأردن للتأجير التمويلي	28,423,643	4,402,704	1,902,436	640,983

كما سيواصل البنك تنفيذ خطط التوسع الإقليمي، حيث يستهدف افتتاح ثلاثة فروع جديدة في العراق خلال عام 2025، إلى جانب استكمال الاستعداد لإطلاق عمليات البنك في السعودية خلال النصف الأول من عام 2025، مما يعزز حضور البنك الإقليمي وتقديم خدمات مصرفية متطورة تلبي تطلعات عملائه في الأسواق المختلفة.

هذا وواصل بنك الأردن تنفيذ استراتيجيته الرقمية، حيث أطلق خلال عام 2024 الخدمة السحابية المركزية الخاصة به، مما ساهم في تقليل الاعتماد على مزودي الخدمات الخارجيين وتوحيد مراكز البيانات وتعزيز استمرارية الأعمال. كما يستعد لإطلاق مركز للابتكار بالتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية، بهدف تقديم حلول مصرفية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء المتغيرة.

وإيماناً بدوره في تحقيق التنمية المستدامة، قام بنك الأردن بإطلاق برنامج "المظلة الإغاثية المتعددة" لدعم الوضع الإنساني في قطاع غزة، بموازنة تجاوزت المليون دولار، مستهدفاً توفير الاحتياجات الأساسية للمواطنين. كما بدأ بتنفيذ برنامج متكامل لإدارة المعايير البيئية والاجتماعية، بالشراكة مع مؤسسات متخصصة، لتعزيز ممارسات الأعمال المستدامة.

حوكمة الاستدامة ونهج الإدارة

حوكمة الاستدامة ونهج الإدارة

تلتزم إدارة بنك الأردن بتكامل الاستدامة في كافة جوانب العمل المؤسسي، حيث تُعتبر الحوكمة الرشيدة والإدارة الفعالة للاستدامة من الركائز الأساسية لتحقيق التميز والاستدامة طويلة الأمد. يعتمد البنك نهجاً شاملاً يهدف إلى ضمان أن جميع القرارات والإجراءات في مبادرات الاستدامة تتماشى مع أهداف التنمية المستدامة وقيم البنك، مع إشراف مباشر من مجلس الإدارة ولجانه المتخصصة، وانخراط جميع الإدارات التنفيذية. يحرص البنك على التطوير المستمر لسياسات وأطر العمل، وتعزيز الشفافية والمساءلة، وترسيخ ثقافة الامتثال والمسؤولية على جميع المستويات، بما يعزز قدرة البنك على إحداث أثر إيجابي ومستدام لأصحاب المصلحة والمجتمع.

هيكل الحوكمة المؤسسية

يعتمد بنك الأردن على هيكل تنظيمي مؤسسي يحقق التوازن بين الرقابة الفعالة وكفاءة اتخاذ القرار. يتكون الهيكل من مجلس إدارة منتخب يتولى الإشراف الاستراتيجي العام، وتحت إشرافه الإدارة التنفيذية التي تدير العمليات اليومية وتنفذ الخطط المعتمدة. تم توضيح تفاصيل الهيكل التنظيمي والإدارة في القسم السابق من هذا التقرير، ويمكن الرجوع إليه لمزيد من المعلومات حول توزيع الأدوار والمسؤوليات داخل البنك.

لجان الحوكمة والاستدامة

يدعم مجلس الإدارة عمله من خلال عدد من اللجان المتخصصة التي تعزز الشفافية، المساءلة، وترسيخ ثقافة الاستدامة. وتشمل هذه اللجان: لجنة الحوكمة المؤسسية، التي تعنى بوضع الأطر العامة للحوكمة والإشراف عليها؛ لجنة التدقيق، المسؤولة عن مراجعة التقارير المالية وضمان النزاهة والشفافية؛ لجنة إدارة المخاطر، التي تتولى تحديد وتقييم ومتابعة مختلف أنواع المخاطر؛ ولجنة الامتثال، التي تضمن الالتزام التام بجميع التشريعات والأنظمة. تعمل هذه اللجان بتكامل وتواصل مستمر مع الإدارة التنفيذية، وتقدم توصياتها لمجلس الإدارة بصورة دورية حول الأداء والتطوير المؤسسي المستقبلي.

السياسات والأطر الناظمة

أقر البنك مجموعة من السياسات والأطر الناظمة التي تضمن تنفيذ مبادئ الحوكمة والاستدامة بشكل فعال. من أهم هذه السياسات: سياسة الامتثال التي تحدد التزامات البنك تجاه التشريعات المحلية والدولية؛ سياسة مكافحة الفساد والاحتيال التي تضع آليات واضحة للكشف والإبلاغ عن أي مخالفات؛ وسياسات الموارد البشرية التي تركز على تكافؤ الفرص، التنوع، والصحة والسلامة في بيئة العمل. تخضع هذه السياسات لمراجعات دورية لضمان التحديث المستمر والملاءمة مع أفضل الممارسات العالمية.

دور مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية في الاستدامة

في إطار توجه البنك نحو ترسيخ الاستدامة كمبدأ مؤسسي، حدد مجلس الإدارة دوراً محورياً مرتقباً في توجيه استراتيجية الاستدامة والمصادقة على السياسات والخطط ذات الصلة. ويجري العمل على تعزيز آليات المراقبة والتخصيص الفعّال للموارد، بما يضمن دعم مشاريع ومبادرات الاستدامة المستقبلية. كما تسعى الإدارة التنفيذية إلى تطوير عمليات إدماج متطلبات الاستدامة في الأنشطة التشغيلية، مع تعزيز قنوات المتابعة والتقارير المرفوعة إلى المجلس واللجان المختصة. ويُشكل هذا التوجه خطوة أساسية نحو بناء ثقافة استدامة راسخة وتحقيق أثر مستدام على المجتمع والاقتصاد والبيئة.

تحديد المواضيع الجوهرية ونهج الأهمية النسبية

يعتبر بنك الأردن أن تحديد المواضيع الجوهرية يمثل حجر الأساس لأي تقرير استدامة ناجح وموثوق. من خلال عملية منهجية ومنفتحة، يضمن البنك أن القضايا التي تهم أصحاب المصلحة وتؤثر فعلياً على أداء البنك وأثره المجتمعي تُمنح الأولوية في الإفصاح والتحسين المستمر. نوضح فيما يلي بالتفصيل منهجية العمل والآليات المعتمدة في هذا السياق:

منهجية تحديد المواضيع الجوهرية

تتبع عملية تحديد المواضيع الجوهرية في بنك الأردن خطوات مدروسة تبدأ بجمع وتحليل بيانات متنوعة تشمل المراجعة الداخلية للسياسات والإجراءات، وتحليل بيئة العمل الداخلية، ودراسة التغيرات التشريعية والتنظيمية. ويتم الاطلاع بشكل مستمر على أفضل الممارسات الإقليمية والدولية، والاستفادة من التقارير المرجعية مثل معايير GRI، ومعايير SASB، وأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs).

قام البنك بعملية تقييم منهجية للمواضيع الجوهرية بهدف تحديد القضايا البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) ذات الأهمية الأكبر للبنك ولمختلف أصحاب المصلحة. حيث بدأت العملية بفهم السياق الاستراتيجي للبنك، وتحديد القضايا الجوهرية عبر تحليل مقارن مع عينة من البنوك المحلية والإقليمية والعالمية، ومراجعة المعايير والمبادرات الإقليمية والعالمية مثل GRI وSASB وأهداف

التنمية المستدامة SDGs ومبادئ الخدمات المصرفية المسؤولة PRB، إلى جانب الأطر الوطنية مثل رؤية الأردن 2025 ورؤية التحديث الاقتصادي JEMV. بعد ذلك، تم إعداد قائمة أولية بالمواضيع ذات الصلة تشمل الجوانب البيئية (مثل إدارة الطاقة والانبعاثات)، الاجتماعية (مثل حقوق الموظفين والعمل المجتمعي)، والحوكمة (مثل الشفافية والأمتثال وأخلاقيات الأعمال). بعد ذلك، قام فريق الاستدامة بتقييم وترتيب الموضوعات الجوهرية بناءً على تأثيرها الفعلي والمحتمل على أصحاب المصلحة وعلى البنك نفسه، بالاستفادة من مراجع تصنيف ESG مثل MSCI ESG Investg Fitchg . ثم تم إشراك إدارة البنك لمراجعة النتائج وإعادة ترتيب أولويات القضايا وفقاً لأهميتها، حيث تم إعداد مصفوفة الأهمية النسبية لتكون مرجعاً رئيسياً لتوجيه استراتيجية البنك في مجال الاستدامة والتقارير المستقبلية ذات الصلة.

وخلال المرحلة القادمة سيتم تحديد المواضيع الجوهرية بصورة موسعة من خلال تطبيق مجموعة من الآليات مثل ورش عمل واستبيانات لمشاركة ممثلين من مختلف أصحاب المصلحة (موظفون، عملاء، مستثمرون، جهات رقابية، موردون، ومجتمع محلي)، وبحيث يتم تقييم أهمية كل موضوع من وجهة نظرهم، ومدى تأثيره على نجاح البنك أو المجتمع. ليتم بعد ذلك تحليل النتائج ومراجعتها بمشاركة الإدارة العليا، والتوافق على قائمة مختصرة للمواضيع الجوهرية الأكثر أهمية، والتي ستشكل أساس التقرير وخطة العمل في الاستدامة للعام القادم.

مشاركة أصحاب المصلحة

يضع البنك إشراك أصحاب المصلحة في صميم عمليات اتخاذ القرار، إيماناً منه بأن تحقيق التغيير الإيجابي يتطلب فهماً حقيقياً لاحتياجاتهم وتطلعاتهم. يستخدم البنك وسائل متعددة لمشاركة أصحاب المصلحة، من ضمنها الاستبيانات الدورية، منصات التواصل الرقمي. يتم تحليل مخرجات هذه المشاركات وترجمتها إلى توصيات عملية تؤثر بشكل مباشر على السياسات والاستراتيجيات، كما يتم مشاركة نتائج الحوار مع الأطراف المعنية تعزيزاً للشفافية وبناءً للثقة.

وسيقوم البنك بالتوسع في هذه العملية من خلال تطبيق مجموعة من الآليات من ضمنها الاستبيانات الدورية، اللقاءات الفردية، ورش العمل، منصات التواصل الرقمي، وجلسات العصف الذهني مع المجتمع المحلي.

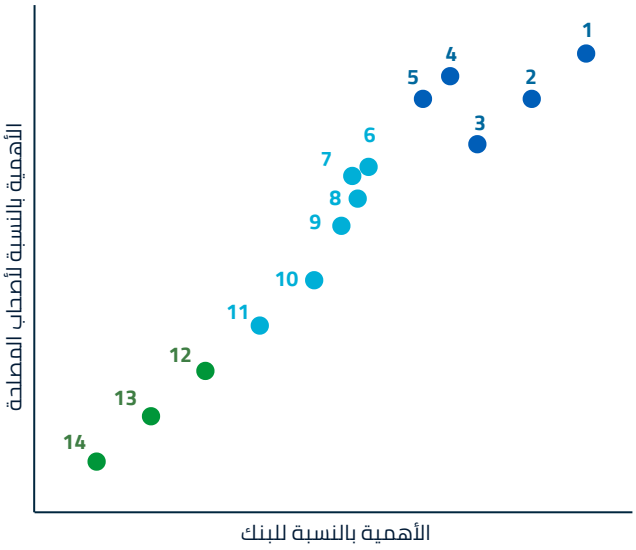
خطة إشراك أصحاب المصلحة: الملاحق جدول 6.0

حدود المواضيع الجوهرية

يحرص البنك على تحديد حدود كل موضوع جوهري بشكل دقيق وواضح. بعض المواضيع تقتصر آثارها على العمليات الداخلية للبنك، بينما يمتد أثر بعضها الآخر إلى خارج البنك ليشمل سلسلة التوريد، أو المجتمع الأوسع. تُحدد هذه الحدود بناءً على تقييم الأثر المتكامل، ويتم الإفصاح عنها بوضوح في التقرير لضمان فهم صحيح للمسؤوليات والأدوار.

مصفوفة الأهمية النسبية

لتسهيل فهم أولويات البنك، تم تطوير مصفوفة الأهمية النسبية التي توضح العلاقة بين الأهمية الاستراتيجية للموضوع وتأثيره على أصحاب المصلحة. تظهر المصفوفة عادة على شكل رسم بياني ثنائي المحاور: المحور الأفقي يعكس أهمية الموضوع للبنك واستراتيجيته، والمحور العمودي يعكس أهمية الموضوع بالنسبة لأصحاب المصلحة.



1. الحوكمة المؤسسية والشفافية
2. العلاقات مع العملاء
3. التغير المناخي
4. الأعمال المصرفية المستدامة
5. خصوصية البيانات والأمن السيبراني
6. إدارة الكفاءات والمواهب
7. الامتثال وأخلاقيات الأعمال
8. التقنيات المبتكرة
9. الشمول المالي والثقافة المالية
10. التنوع والإنصاف والشمول
11. كفاءة الموارد
12. رفاه الموظفين
13. المجتمعات المحلية والتنمية الاجتماعية
14. سلاسل التوريد

المواضيع الجوهرية وأهميتها للبنك

يولي بنك الأردن أهمية كبرى لتحديد المواضيع الجوهرية التي تعكس القضايا الأكثر تأثيراً على نجاح البنك واستدامته, وتستجيب في الوقت نفسه لتطلعات واهتمامات أصحاب المصلحة. تم تحديد هذه المواضيع بعناية من خلال عملية تشاركية ومبنية على أفضل الممارسات, مع ربط كل موضوع بأهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (SDGs) ذات الصلة. لا تقتصر أهمية هذه المواضيع على تحسين الأداء المؤسسي فحسب, بل تسهم أيضاً في تحقيق أثر إيجابي أوسع على المجتمع والاقتصاد والبيئة, من خلال المساهمة الفعلية في الأهداف العالمية للتنمية المستدامة. وقد تم تصنيف كل موضوع بحسب مدى أهميته, وربطه بالأهداف الأساسية والثانوية التي يدعمها.

جدول المواضيع الجوهرية وأهداف التنمية المستدامة في الملحق: جدول 7.0

ركائز الاستدامة: نظرة شاملة

هدفنا في الاستدامة

نتطلع إلى أن نكون شريكاً موثوقاً في تعزيز الاستدامة من خلال تقديم خدمات مصرفية مسؤولة تدعم تطلعات أصحاب المصلحة, مع تطبيق أعلى معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية. ونسعى إلى دمج مبادئ الاستدامة في نموذج أعمالنا عبر تبني ممارسات مصرفية صديقة للبيئة, وتعزيز الشمول المالي, وترسيخ الحوكمة الرشيدة, بما يضمن تحقيق قيمة طويلة الأمد ويسهم في بناء مستقبل أكثر استدامة في الأسواق التي نعمل فيها.

اعتمد بنك الأردن منهجية واضحة في إدارة الاستدامة ترتكز على أربعة محاور رئيسية, تمثل الأساس الذي تُبنى عليه كافة سياسات ومبادرات البنك لتحقيق التنمية المستدامة وتلبية تطلعات جميع أصحاب المصلحة. تم تطوير هذه الركائز بناءً على نتائج عملية تحديد المواضيع الجوهرية, وبما ينسجم مع أفضل الممارسات الدولية في القطاع المصرفي, لضمان تحقيق توازن حقيقي بين النمو الاقتصادي, وحماية البيئة, وتعزيز العدالة الاجتماعية, وترسيخ مبادئ الحوكمة الرشيدة.

تعريف الركائز الأربعة للاستدامة

1.تنمية فريق متفوق من الموظفين: تعنى هذه الركيزة بالاستثمار في رأس المال البشري عبر تطوير المهارات, وتعزيز ثقافة التنوع والشمول, وتوفير بيئة عمل محفزة وصحية تضمن رفاهية الموظفين وتحفزهم على الابتكار والتميز.

2. الحوكمة المؤسسية والتمويل المستدام: تُعنى هذه الركيزة بتعزيز مبادئ الشفافية والنزاهة في إدارة البنك, وتطوير السياسات التي تضمن الالتزام بأعلى معايير الحوكمة, إلى جانب ابتكار وتطوير المنتجات المالية المستدامة التي تدعم الاقتصاد الأخضر وتشجع التمويل المسؤول.

3. بناء علاقات ودية مع العملاء: تعنى هذه الركيزة بتقديم أفضل تجربة للعملاء, وتعزيز الشمول المالي من خلال تطوير منتجات وخدمات مصرفية متكاملة ومبتكرة تلبي احتياجات جميع شرائح المجتمع, مع ضمان حماية حقوق العملاء والحفاظ على خصوصيتهم وأمن معلوماتهم.

4. التزام نحو المجتمع والبيئة: تهدف هذه الركيزة إلى تعزيز الأثر الإيجابي للبنك في المجتمع المحلي, من خلال دعم المبادرات الاجتماعية, وتمكين الفئات الأكثر احتياجاً, وتبني ممارسات بيئية مسؤولة تضمن الاستخدام الأمثل للموارد وتقليل الانبعاثات الكربونية.

ربط المواضيع الجوهرية بكل ركيزة

تم ربط كل ركيزة من ركائز الاستدامة بمجموعة من المواضيع الجوهرية التي تم تحديدها ضمن عملية الأهمية النسبية, بحيث تُغطي كل ركيزة جانباً محورياً من استراتيجية البنك, وتعكس أولويات البنك وتطلعات أصحاب المصلحة:

الركيزة	المواضيع الجوهرية المرتبطة بها
الحوكمة المؤسسية والتمويل المستدام	• **الحوكمة المؤسسية والشفافية** • **الامتثال وأخلاقيات العمل** • **الأعمال المصرفية المستدامة**
بناء علاقات ودّية مع عملائنا	• **العلاقات مع العملاء** • **التقنيات المبتكرة** • **خصوصية البيانات والأمن السيبراني** • **الشمول المالي والثقافة المالية**
التزام نحو المجتمع والبيئة	• **التغير المناخي** • **كفاءة الموارد** • **المجتمعات المحلية والتنمية الاجتماعية** • **سلاسل التوريد**
تنمية فريق متفوق من الموظفين	• **إدارة الكفاءات والمواهب** • **رفاه الموظفين** • **التنوع والإنصاف والشمول**

الحوكمة المؤسسية والتمويل المستدام

الركيزة الأولى: الحوكمة المؤسسية والتمويل المستدام

نلتزم في بنك الأردن بمبادئ العدالة والشفافية والمساءلة، حيث نعمل على تعزيز بيئة عمل تتمتع بالرقابة الفعالة والسلوك الأخلاقي. ونولي أهمية كبيرة لإدارة المخاطر، حيث نتبع إجراءات صارمة لضبط جميع العمليات بما يضمن التزامنا التام بالقوانين واللوائح التنظيمية المحلية والدولية، بالإضافة إلى المعايير الأخلاقية والسياسات الداخلية للبنك. كما نركز على تطبيق أفضل ممارسات الحوكمة التي تسهم في تعزيز الاستدامة طويلة الأجل للبنك، مما يساهم في تعزيز قدرته التنافسية في الأسواق التي يعمل فيها ويحقق قيمة مستدامة لأصحاب المصلحة. التزامنا لا يقتصر فقط على الامتثال الداخلي، بل يمتد ليشمل دفع عجلة استدامة التمويل والاستثمار، حيث سيعمل البنك على تصميم منتجات وخدمات مصرفية تتسم بالمسؤولية الاجتماعية والبيئية، مما يحقق التوازن بين الأهداف الاقتصادية والبيئية والاجتماعية.

المواضيع الجوهرية	ذات صلة برؤية التحديث الاقتصادي في الأردن (JEMV)	الأهداف الأساسية للتنمية المستدامة (SDGs)	الأهداف المساندة للتنمية المستدامة (SDGs)
الحوكمة المؤسسية والشفافية	✓	16	17
الامتثال وأخلاقيات الأعمال	✓	16	17
الأعمال المصرفية المستدامة	✓	8	6، 13

ملاحظات:
*جميع المواضيع أعلاه مرتبطة بشكل مباشر أو غير مباشر برؤية التحديث الاقتصادي في الأردن، إذ تعزز الحوكمة والشفافية، وتركز على الامتثال، وتدعم النمو المستدام، وتعزز مكانة القطاع المالي كرافعة للتنمية الوطنية.

*الأهداف الأساسية (Primary SDGs): هي التي يتقاطع فيها تأثير الموضوع مع جوهر الهدف.

*الأهداف المساندة (Complimentary SDGs): أهداف تدعمها الجهود أو تتأثر بشكل غير مباشر بالممارسات ذات العلاقة.

الحوكمة المؤسسية والشفافية

إن رؤيتنا ورسالتنا الاستراتيجية لا يمكن أن تتحققا إلا من خلال تبني نموذج حوكمة راسخ وفعال يتماشى مع التشريعات الأردنية، وتعليمات البنك المركزي الأردني، وأفضل الممارسات الدولية في هذا المجال، إضافةً إلى تطبيق متطلبات وتعليمات السلطات الرقابية في الدول الأخرى التي نعمل فيها. فنحن في بنك الأردن نلتزم بأن نكون الشريك الأكثر موثوقية وشفافية لجميع أصحاب المصلحة، ونسعى جاهدين لتقديم مجموعة شاملة ومتنوعة من الخدمات والحلول المالية والمصرفية التي ترتكز على قيمنا الأساسية، والتي تم تصميمها بعناية فائقة لتلبية احتياجات عملائنا ودعمهم في تحقيق تطلعاتهم وطموحاتهم.

مجلس الإدارة

يتولى مجلس الإدارة مسؤولية حماية حقوق المساهمين وتنميتها على المدى الطويل، ومن أجل القيام بهذا الدور يتحمل مجلس الإدارة مسؤولية الحوكمة المؤسسية كاملة، بما في ذلك الأهداف الاستراتيجية للبنك وتوجيه الإدارة التنفيذية العليا لإعداد استراتيجية لتحقيق هذه الأهداف واعتماد هذه الاستراتيجية.

يتألف مجلس الإدارة في بنك الأردن من 11 عضواً، ويتم انتخاب أعضاء المجلس من قبل الهيئة العامة لفترة أربع سنوات. يتمتع أعضاء مجلس الإدارة بالخبرات والمؤهلات التي تؤهل كل واحد منهم لأن يبدي رأيه في مناقشات المجلس باستقلالية تامة. هذا وتم التحقق من مدى ملاءمة أعضاء مجلس الإدارة لسياسة ملاءمة أعضاء المجلس لمتطلبات تعليمات الحوكمة المؤسسية، كما يتم اختيار رئيس مجلس الإدارة من قبل أعضاء المجلس. هذا وبلغ عدد مجلس الإدارة المستقلين (4) أعضاء يشكلون نسبة 36% من أعضاء مجلس الإدارة.

خلال عام 2024، عقد مجلس الإدارة تسعة اجتماعات بنسبة حضور تقارب 97% مقارنة مع ثمانية اجتماعات بنسبة حضور 95% خلال عام 2023.

مؤشرات الأداء	2022	2023	2024
إجمالي عدد أعضاء المجلس	11	11	11
إجمالي عدد الأعضاء المستقلون*	4	4	4
إجمالي عدد الأعضاء غير المستقلين	7	7	7
إجمالي عدد الأعضاء التنفيذيين	0	0	0
إجمالي عدد الأعضاء غير التنفيذيين	11	11	11
إجمالي مقاعد مجلس الإدارة التي يشغلها الرجال	11	11	11
إجمالي مقاعد مجلس الإدارة التي تشغلها النساء	0	0	0

*الأعضاء المستقلون: أفراد غير تابعين للبنك على نحو يُضعف من حياديتهم أو موضوعيتهم. لمزيد من التفاصيل، يُرجى الاطلاع على التقرير السنوي لبنك الأردن للعام 2024.

الاختيار والملاءمة

يعتمد البنك سياسة ملاءمة لأعضاء مجلس الإدارة تراجع سنوياً، وتحدد المعايير والمؤهلات الأساسية المطلوبة للترشيح والتعيين، مع التأكيد على التزام الأعضاء المستمر بمعايير الاستدامة والحوكمة. وفي إطار تعزيز ممارسات الحوكمة الرشيدة وضمان استقلالية مجلس الإدارة، لا يجوز لأعضائه، بمن فيهم الرئيس، تولي أي منصب تنفيذي أو الاضطلاع بمهام إدارية يومية داخل البنك، كما يُحظر عليهم شغل أي منصب استشاري، بما في ذلك منصب المدير العام.

يُنتخب مجلس الإدارة من قبل الهيئة العامة عبر تصويت سري ونظام التمثيل النسبي، والذي يتيح للمساهمين ممارسة حقهم في التصويت استناداً إلى عدد الأسهم التي يمتلكونها أو يمثلونها، مع إمكانية التصويت لمرشح واحد أو توزيع الأصوات على أكثر من مرشح، على أساس أن كل سهم يُحتسب كصوت واحد. ويتكون المجلس من أحد عشر عضواً، يتولون إدارة شؤون البنك لمدة أربع سنوات. وتُعد هذه الآليات جزءاً أساسياً من هيكل الحوكمة الذي يُفصح عنه البنك ضمن تقاريره السنوية وتقارير الاستدامة، تأكيداً على الشفافية والمساءلة وتعزيز ثقة أصحاب المصلحة.

اجتماعات الهيئة العامة

يتمتع كل مساهم بحق التصويت والمشاركة في مناقشة البنود المدرجة على جدول أعمال اجتماعات الهيئة العامة، سواء العادية أو غير العادية. كما يُتاح للمساهمين تقديم مقترحات لإدراج بنود إضافية على جدول أعمال الاجتماع العادي، شريطة أن تحظى هذه المقترحات بدعم ما لا يقل عن 10% من المساهمين المسجلين في الاجتماع.

وتحرص إدارة البنك على تعزيز مشاركة المساهمين، لا سيّما صغار المساهمين، من خلال تشجيعهم على الحضور الشخصي للاجتماع السنوي أو من خلال من يمثلهم. وتلتزم الإدارة بتزويد جميع المساهمين بملف متكامل يضم التقرير السنوي، الدعوة للاجتماع، وكافة المعلومات والوثائق الضرورية لتمكينهم من اتخاذ قرارات مستنيرة.

كما يتمتع المساهمون بحق الاطلاع على بيانات سجل المساهمين المتعلقة بمساهماتهم الخاصة، ويؤكد مجلس الإدارة التزامه بتوزيع الأرباح بشكل عادل يتناسب مع عدد الأسهم المملوكة لكل مساهم، في إطار من الشفافية والعدالة والامتثال لمبادئ الحوكمة.

13 ساعات تدريبية لأعضاء مجلس الإدارة في عام 2024.

جدول إجراءات التقييم لرئيس وأعضاء المجلس والمدير العام في الملاحق: جدول 8.0

منع تضارب المصالح

انطلاقاً من حرص مجموعة بنك الأردن على حماية مصالح المساهمين وترسيخ مبادئ الحوكمة المؤسسية، تم اعتماد سياسة خاصة بتعاملات الأطراف ذوي العلاقة وإدارة تعارض المصالح. وتهدف هذه السياسة إلى تعزيز الشفافية والنزاهة والمساءلة على جميع المستويات، بما يضمن الحفاظ على سمعة البنك وترسيخ ثقافة مؤسسية قائمة على الانضباط والحوكمة الرشيدة.

وتتضمن السياسة أنظمة رقابة واضحة تمنع أعضاء مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين من استغلال المعلومات الداخلية لتحقيق مكاسب شخصية. كما تحدد الإطار التنظيمي للتعامل مع المعاملات التي تشمل أطرافاً ذات صلة، وتوضح الحالات التي قد تنشأ فيها تضاربات مصالح محتملة، مع وضع إجراءات شفافة للإبلاغ عنها والإفصاح عن أي منافع أو مصالح خارجية قد يحصل عليها المعنيون أثناء أداء مهامهم الوظيفية. وتُعد هذه السياسة أداة أساسية لضمان امتثال البنك لأفضل الممارسات في الحوكمة المؤسسية، وتعزيز الثقة لدى جميع أصحاب المصلحة.

التنوّع في مجلس الإدارة

انطلاقاً من إدراكنا لأهمية تعزيز التنوع بين الجنسين في مجلس الإدارة، ولقناعتنا بالدور الحيوي الذي تلعبه المرأة في مواقع صنع القرار، يواصل البنك شراكته مع جمعية البنوك في منصة "كلنا في المجلس"، الهادفة إلى زيادة عدد النساء المؤهلات لتولي مناصب قيادية في الإدارة العليا ومجالس الإدارة في الشركات الأردنية. وتُعدّ هذه المنصة خطوة استراتيجية نحو تعزيز التنوع والمساواة بين الجنسين من خلال تسليط الضوء على الكفاءات النسائية ذات المهارات المهنية والمعرفية العالية.

ورغم عدم وجود تمثيل نسائي في مجلس الإدارة خلال عام 2024، إلا أن البنك ملتزم بمواصلة جهوده لتوفير فرص متكافئة وتعزيز بيئة عمل شاملة تحتضن التنوع، إيماناً منه بأن تمكين المرأة ومشاركتها في مواقع القيادة يثري عملية اتخاذ القرار ويُسهم في تحقيق النجاح المؤسسي على المدى الطويل.

الامتثال وأخلاقيات الأعمال

الامتثال

تتمحور أهدافنا الرئيسية والتزاماتنا المتعلقة بالامتثال حول تلبية متطلبات الهيئات التنظيمية وبرامج الامتثال الضريبي والجهات الرقابية ضمن الدول المختلفة التي نعمل فيها، ولذلك نكرّس جهودنا للالتزام بهذه المتطلبات ونحرص دوماً على تحسين السياسات واللوائح التنظيمية لضمان ملاءمتها وفعاليتها.

إلى جانب ذلك، يحرص البنك على صون مبدأ الشفافية، ويُخطر بموجبه البنك المركزي الأردني والهيئات المختصة بحدوث أي انتهاكات جوهرية أو مخالفات. وفي إطار ذلك، يحتفظ بنك الأردن بسجلات لجميع الحالات الموثّقة، ويرسي بروتوكولات للتعامل مع الانتهاكات بمشاركة الدوائر المعنية مثل دائرة الامتثال ودائرة الموارد البشرية ودائرة التدقيق الداخلي. علاوة على ذلك، تضطلع لجنة التدقيق ومجلس الإدارة بمهمة الإشراف على هذه الانتهاكات واتخاذ الإجراءات المناسبة إزائها، حسب ما يقتضيه الأمر.

وتماشياً مع ميثاق السلوك المهني لدينا، نحرص حرصاً كبيراً على التعامل مع بيانات العملاء بعدالة وشفافية، ونسعى دوماً إلى تطوير سياسة الامتثال لدينا ومراجعتها بما يكفل ملاءمتها وفعاليتها. إضافة إلى ذلك، طبّقنا سياسة للإبلاغ عن المخالفات (Whistleblowing) لتشجيع الإبلاغ عن أي مخالفات أو شبهات، حيثُ نرفق عنوان البريد الإلكتروني المخصص للإبلاغ عن المخالفات في القسم المخصص للإبلاغ عن الخروقات في موقعنا الإلكتروني لضمان تمكين جميع الجهات المعنية من الإبلاغ عن الشبهات بسهولة ويسر. ونترك للمُبلغين عن المخالفات حرية الاختيار ما بين إخفاء هويتهم أو الكشف عنها حرصاً منا على احترام استقلاليتهم.

لا يوجد أي حالات عدم امتثال للقوانين واللوائح أو أي عقوبات غير نقدية في آخر ثلاثة أعوام.

وحرصاً على تحقيق الأهداف المرجوة من وظيفة الامتثال وضبطها بشكل يحفظ حقوق البنك فإن دائرة الامتثال تتولى وضع الإدارة العليا ومجلس الإدارة بالواقع الفعلي للبيئة الرقابية للبنك أولاً بأول ومن خلال التقارير الدورية التي يتم رفعها إلى لجنة الامتثال / مجلس الإدارة، بحيث تغطي تقارير الامتثال المحاور التالية وعلى مستوى المجموعة البنكية:

- محور الإجراءات المتخذة بخصوص التعاميم والتعليمات الصادرة عن الجهات الرقابية والإجراءات المتخذة من الجهات والدوائر المعنية لتلبية متطلبات هذه التعليمات.
- محور إدارة العلاقة مع الجهات الرقابية.
- محور النصح والإرشاد متضمناً الإجراءات المتخذة فيما يتعلق بالتدريب ومراجعة إجراءات العمل وتقييم المنتجات وقنوات تقديم الخدمة والمشاركة في ورش عمل ملفات المخاطر.
- محور إجراءات التحقق من الامتثال ويتضمن:
  - محور الافصاحات الدورية.
  - محور حالات عدم الامتثال.

هذا وتجتمع لجنة التدقيق/ مجلس الإدارة مرة واحدة في السنة على الأقل مع مدير الامتثال دون حضور أي من أعضاء الإدارة التنفيذية العليا لغايات الاطلاع عن الإجراءات التي تتخذها دائرة الامتثال لغايات تلبية متطلبات الامتثال على مستوى المجموعة البنكية وتقوم لجنة التدقيق برفع تقييمها لهذه الإجراءات لمجلس الإدارة.

مكافحة الجرائم المالية (مكافحة غسل الأموال)

يؤدي بنك الأردن دوراً محورياً في دعم الاقتصاد الأردني واقتصادات الدول التي يعمل فيها، ويُولي أهمية خاصة لتعزيز أمن ورفاه المجتمعات التي يعمل فيها. وانطلاقاً من هذا الدور، يُدرك البنك تماماً التحديات التي تفرضها جرائم غسل الأموال وتمويل الإرهاب على استقرار الاقتصاد الوطني والأسواق المالية الإقليمية.

وتُعد ثقة المستثمرين في النظام المالي مرهونة بمدى فعالية البنوك في تبنّي إطار متكامل لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ومن هذا المنطلق يلتزم بنك الأردن بتطبيق أفضل الممارسات والمعايير الدولية في هذا المجال. وقد وضع البنك سياسات متكاملة مثل سياسة مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وسياسة قبول العملاء، لضمان الامتثال التام للمتطلبات التنظيمية وتقليل مخاطر الجرائم المالية.

وفي إطار تعزيز منظومة الرقابة، يعتمد البنك نظاماً آلياً متقدماً لمراقبة المعاملات المالية على حسابات العملاء، لرصد مؤشرات الاشتباه المرتبطة بغسل الأموال أو تمويل الإرهاب. يعمل هذا النظام على تحليل بيانات التحويلات وحركات العملاء استناداً إلى مبدأ "اعرف عميلك"، مما يتيح الكشف المبكر عن الأنشطة المشبوهة والتبليغ عنها للجهات المختصة.

وخلال عام 2024، وضمن جهود دائرة الامتثال المستمرة

لتطوير البنية التحتية للامتثال، تم العمل على تحديث النظام الآلي لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب ليتماشى مع أفضل الممارسات العالمية وتوجيهات البنك المركزي الأردني. وشمل هذا التحديث إضافة خصائص تحليلية متقدمة بناء على سلوك حركات الحساب بما يعزز من دقة وكفاءة عمليات الرصد.

كما يُجري البنك تقييماً ذاتياً سنوياً لمخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب، استناداً إلى منهجية تقييم معتمدة من مجلس الإدارة ووفقاً لتوصيات مجموعة وولفسبرغ. ويغطي هذا التقييم كافة مواقع تواجد البنك، شاملاً تحليل المخاطر على مستوى العملاء، المناطق الجغرافية، المنتجات، والخدمات وقنوات تقديمها. وقد أظهرت نتائج التقييم لعام 2024 عدم وجود مخاطر جوهرية خارجة عن السيطرة. وفي ذات السياق، تم تعزيز برنامج الامتثال للعقوبات الدولية من خلال تطوير الأنظمة الآلية، وتوفير الموارد البشرية، وتحديث السياسات والإجراءات ذات العلاقة. كما تم اعتماد نظام رقابي خاص بمراقبة الامتثال التنظيمي، بما يدعم نهج البنك القائم على تقييم المخاطر.

ويحرص البنك على الوفاء بالتزاماته الوطنية والدولية، بما في ذلك المساهمة في الجهود الرامية لمنع انتشار أسلحة الدمار الشامل، وقد تم تضمين هذا الالتزام ضمن سياسة البنك الخاصة بالامتثال للعقوبات الدولية وقرارات مجلس الأمن.

وإدراكاً من بنك الأردن بأن الشفافية والمساءلة هما ركيزتان أساسيتان لمكافحة الفساد والاحتيال والرشوة، اعتمد البنك سياسات واضحة مثل سياسة الإنذار المبكر، وسياسة مكافحة الفساد والاحتيال، وميثاق السلوك المهني الذي يحظر جميع أشكال الفساد والرشوة. ويمتثل البنك في ذلك للقوانين والتعليمات الرقابية وأفضل الممارسات الدولية.

وفي هذا الإطار، أنشأ البنك وحدة متخصصة ضمن دائرة الامتثال لإدارة مخاطر الاحتيال والفساد، وتعمل هذه الوحدة على تنفيذ السياسات والإجراءات الصارمة التي تعزز من حماية البنك وشفافيته المؤسسية. ويشمل برنامج إدارة مخاطر الاحتيال على المبادئ التالية:

- سياسة مكافحة الاحتيال والفساد على مستوى المجموعة معتمدة من قبل مجلس الإدارة ويتم مراجعتها بشكل مستمر.
- موارد بشرية مؤهلة.
- أنظمة آلية لمراقبة مؤشرات الاشتباه على الحركات المالية المنفذة على حسابات العملاء والموظفين.
- ضوابط على الأنظمة الآلية والصلاحيات (فصل المهام ورقابة ثنائية).
- قنوات إبلاغ Whistleblowing وتقارير دورية ترفع لمجلس الإدارة.

التحقق الذاتي وتحسين النظام

تضطلع دائرة الامتثال في بنك الأردن بدور محوري في كشف ومعالجة أي حالات احتيال محتملة أو مؤكدة، وذلك من خلال التنسيق مع دائرة مخاطر العمليات عند رصد أي ثغرات رقابية أو حالات عدم امتثال للإجراءات المعتمدة. وفي هذا الإطار، يجري حالياً العمل على تحديث ملف مخاطر الاحتيال الخاص بدائرة الامتثال على مستوى البنك من قبل دائرة مخاطر العمليات، كجزء من نهج مستمر لتقوية منظومة الرقابة الداخلية.

ويعقب عملية التحديث هذه قيام دائرة مخاطر العمليات بمراجعة فعالية الإجراءات الرقابية القائمة، مع اتخاذ ما يلزم من تعديلات على سجل المخاطر وملفاتها، بما يضمن بيئة رقابية متينة ومتكاملة. ومن الجدير بالذكر أن عام 2024 لم يشهد أية حالات موثقة لعدم الامتثال داخل البنك، مما يعكس التزام المؤسسة بثقافة الامتثال والشفافية.

ووفقاً للخطة المعتمدة في مجال الامتثال، يخضع ملف مخاطر الاحتيال لمراجعة دورية مرة واحدة على الأقل سنوياً، بالتعاون مع دائرة مخاطر العمليات ودائرة التدقيق الداخلي. وتشمل هذه المراجعة فحص مدى مواءمة السياسات والإجراءات مع المتطلبات التنظيمية، وإجراء فحوصات رقابية وتحديث الملف عند الحاجة. كما تقوم دائرة التدقيق الداخلي بإجراء تقييم شامل لإجراءات الرقابة المتعلقة بمخاطر الاحتيال، وترفع نتائج التقييم والتوصيات إلى لجنة التدقيق لتعزيز منظومة الرقابة والمتابعة.

في ذات السياق، تتابع دائرة الامتثال تقييم المخاطر المحتملة في المنتجات المصرفية وقنوات تقديم الخدمات، وتشارك في ورش العمل المتخصصة بمراجعة الضوابط الرقابية، وذلك بهدف دعم تطوير الإجراءات الوقائية وضمان استمرارية التحسين في آليات الحد من المخاطر.

الإنذار المبكر Whistleblowing

انطلاقاً من رؤيتنا ورسالتنا وقمينا المتمثلة في الالتزام، والشفافية، والنزاهة والعدالة والتي تجسد تميزنا في القطاع المصرفي، فإننا نسعى من خلال تبني سياسة الإنذار المبكر إلى المحافظة على تطبيق هذه القيم على أرض الواقع تحقيقاً للأهداف التالية:

- حماية البنك من المخاطر المالية والقانونية ومخاطر السمعة والمحافظة على سمعة البنك من خلال الاستشعار بالمخاطر قبل حدوثها؛ دق ناقوس الخطر (أو تفاقم آثارها).
- تشجيع الموظفين على الإبلاغ عن أي ممارسات تخرج عن إطار المبادئ التي تبناها البنك ضمن ميثاق السلوك المهني والتأكيد على أن البنك يوفر قناة لكافة الموظفين وأصحاب المصالح للإبلاغ عن كافة الأعمال الممارسات والأنشطة غير السليمة.
- التأكيد على أن البنك يوفر الحماية للأشخاص الذين يبلغون بحسن نية عن أي خرق أو انحراف عن أسس العمل المصرفي السليم من أي انتقام أو عقوبة.
- تشجيع الموظفين لممارسة كافة الأعمال المناطة بهم بأعلى معايير الشفافية والنزاهة والإنتاجية.
- تعزيز الالتزام بمبادئ ميثاق السلوك المهني وتعزيز إجراءات البنك في مكافحة الفساد والاحتيال.

هذا وتقوم دائرة الامتثال برفع التقارير لمجلس الإدارة عن حالات الإبلاغ التي تمت من خلال whistleblowing موضح فيها إجراءات التحقيق والتصعيد التي تم اتخاذها.

التدريب ورفع مستوى الوعي

تُعقد دورات تدريبية مستمرة للموظفين على جميع المستويات بشأن الامتثال وسياسات وإجراءات مكافحة الفساد وغسل الأموال ومكافحة الإرهاب، إدارة مخاطر بهدف إدامة الوعي ورفع مستواه بما يُفضي في نهاية الأمر إلى المساعدة في الكشف عن أنشطة الاحتيال. علاوة على ذلك، تعمل دائرة الامتثال على إعداد إطار شامل ومحدّث للمخاطر للحد من مخاطر الاحتيال وتعقد ورش عمل مع الدوائر المعنية. ويدير البنك مجموعة متنوعة من برامج التدريب.

جدول البرامج التدريبية في الملاحق: جدول 9.0

إعادة الهيكلة نحو التحول المؤسسي والابتكار

انطلاقاً من سعينا الدائم لتلبية متطلبات العمل والتماشي مع رؤية وإستراتيجيات البنك، قمنا بإعادة تنظيم إدارة الاستراتيجيات والمشاريع ضمن نموذج عمل تشغيلي ينسجم مع أفضل الممارسات في إدارة التحول المؤسسي، ودائرة إدارة المشاريع، وبحيث تضمن نموذج العمل إعادة تنظيم دائرة إدارة الاستراتيجيات والتقييم المؤسسي وكافة الوحدات التنظيمية التابعة لها لكل من وحدات التخطيط وإدارة الأداء المؤسسي ووحدة إدارة العلامة التجارية والتواصل المؤسسي.

تم اعتماد نموذج تشغيلي جديد لدائرة إدارة الاستراتيجيات والتحول المؤسسي، يشمل استحداث وظائف للمبادرات الاستراتيجية والابتكار، بهدف تطوير وتنفيذ استراتيجيات الابتكار وتعزيز ثقافته. كما تم إدراج وظائف متخصصة بالتحول المؤسسي لدعم قطاعات الأعمال عبر قيادة مبادرات التحول ورسم خرائط الطريق، إضافة إلى تحديد الأهداف ومؤشرات الأداء للمتابعة. كذلك، تم تطوير مهام إدارة العلامة التجارية والتواصل المؤسسي وفق أفضل الممارسات العالمية لتعزيز الهوية المؤسسية، دعم النمو والتوسع الإقليمي، وتعزيز التواصل مع الجهات المعنية. كما تضمن النموذج الجديد استحداث دائرة الاستدامة البيئية والمجتمعية (ESG) لتطوير وتنفيذ استراتيجيات ESG، ودمج معايير الاستدامة في عمليات وأنشطة البنك، وقياس الأداء، وإعداد التقارير لضمان الالتزام بالممارسات البيئية والمجتمعية والحوكمة الرشيدة.

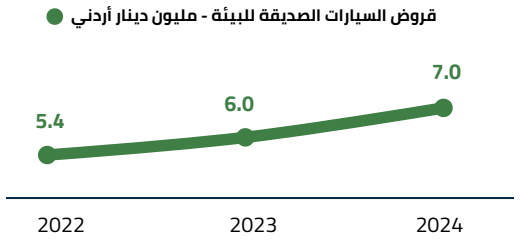
كما عملنا على تطوير الهيكل التنظيمي لدائرة إدارة المشاريع وتعديل مسماها إلى دائرة إدارة المشاريع المؤسسية (EPMO) بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية واستراتيجية البنك. شمل التعديل إعادة بناء الهيكل التنظيمي ليغطي مسؤولية إدارة المشاريع وحاكمية المشاريع Project Governance، إضافة إلى وظائف قياس القيمة المكتسبة والفائدة المتحققة Benefits Realization.

الأعمال المصرفية المستدامة

يُعد القطاع المصرفي عنصراً أساسياً في تحقيق التقدم نحو مستقبل مستدام، حيث يلعب دوراً حيوياً في تعزيز النمو الاقتصادي والاجتماعي بطريقة متوازنة وصديقة للبيئة. من جانبنا، نولي اهتماماً بالغاً بتطوير منتجات وخدمات مصرفية مبتكرة تتوافق مع معايير الممارسات البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG).

دعم اقتصاد قائم على خفض الانبعاثات الكربونية

نسعى في بنك الأردن إلى تشجيع عملائنا على المضي قدماً في مسيرتهم نحو الاستدامة عن طريق تعزيز الاستثمارات التي تحقق منافع على صعيد البيئة. ويقدّم برنامجنا لقروض البنك المركزي لتمويل المشاريع الصديقة للبيئة تمويلاً للشركات التي تسعى إلى الاستثمار في مشاريع كفاءة الطاقة وغيرها من المشاريع الصديقة للبيئة. كما ويرتكز الهدف من البرنامج على تيسير الحصول على تمويل بشروط وتكاليف تفضيلية للقطاع الاقتصادي، لا سيما القطاعات ذات الأثر الكبير. ويهدف كذلك إلى تعزيز آفاق تحقيق النمو الشامل والمستدام في الأردن. إلى جانب ذلك، قمنا بتجديد إطلاق حملة قروض للسيارات الصديقة للبيئة (سيارات كهربائية) والتي تضمنت إعفاء من عمولة المنح للعملاء الحاصلين على قروض لهذه الفئة من السيارات. وعلى إثر ذلك شهدت قروض السيارات الصديقة للبيئة ارتفاعاً بنسبة 16.7% في عام 2024 مقارنةً بالعام السابق، بإجمالي مبلغ قدره 7 مليون دينار أردني.



تقديم منتجات ذات أبعاد اجتماعية

نوفر مجموعة متنوعة من المنتجات التي تهدف إلى تحقيق منافع مجتمعية، وتتضمن قروض الإسكان التي نقدمها بشروط وأحكام تنافسية لمساعدة الأفراد في شراء العقارات. في حين تقدّم المحلات المعتمدة لبرنامج الخصومات لعملائنا خصومات كبيرة تصل إلى 50% على باقة واسعة من المنتجات ابتداءً من الأثاث والتسوق وحتى الترفيه والسفر. ويأتي برنامج أقساطي لتيسير حصول العملاء على المشتريات التي تتطلب مبالغ كبيرة، من بينها الرعاية الصحية والتعليم من خلال توزيع التكلفة على أقساط.

البيان	2022	2023	2024
عدد العملاء المستفيدين من برنامج الخصومات على البطاقات (مدينة / دائنة)	224,710	221,710	209,710
عدد العملاء المستفيدين من برنامج الأقساط على البطاقات (الدائنة)	3,330	5,330	7,274

نظرة مستقبلية

يمضي بنك الأردن قدماً نحو تعزيز دوره كمؤسسة مالية مسؤولة، من خلال دمج معايير الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) بشكل أعمق في سياساته التمويلية والاستثمارية. وضمن هذا التوجه، سيواصل البنك تطوير حلول تمويلية مبتكرة تدعم المشاريع الصديقة للبيئة والمبادرات المجتمعية، بما يسهم في تعزيز الرفاه الاجتماعي وتحقيق تأثير إيجابي طويل الأمد.
كما يضع البنك ضمن أولوياته المستقبلية تصميم منتجات وخدمات مصرفية مستدامة تستجيب للاحتياجات المتنامية للعملاء في مجالات البيئة والمجتمع، ويعزز التعاون مع شركاء محليين وإقليميين في مبادرات ومشاريع تدعم التنمية المستدامة. ويأتي هذا الالتزام في صميم استراتيجية البنك لبناء مستقبل مالي أكثر استدامة، يعكس مسؤولية البنك تجاه مجتمعه وبيئته واقتصاده.

بناء علاقات ودية مع العملاء

الركيزة الثانية: بناء علاقات ودية مع العملاء

نحرص على تقديم حلول مالية شاملة ومبتكرة تلبي احتياجات عملائنا المتنوعة, عبر قنوات مصرفية متنوعة تتميز بالمرونة والكفاءة. ونواصل تطوير تجربة العملاء من خلال تحسين المنتجات والخدمات المصرفية بما يتماشى مع تطلعات الفئات المستهدفة, مع إطلاق مبادرات نوعية تساهم في تعزيز الشمول المالي وترسيخ الثقافة المالية في المجتمع.

وانطلاقاً من رؤيتنا للتحول الرقمي, نستثمر في تقنيات مالية متقدمة تمكننا من تقديم خدمات مصرفية أكثر سرعة وفعالية, مما يسهم في تعزيز كفاءة الأداء التشغيلي والارتقاء بالتنافسية. كما نولي أهمية كبرى لأمن المعلومات وحماية بيانات العملاء, من خلال اعتماد أنظمة أمنية متطورة تتوافق مع أفضل المعايير والممارسات العالمية في مجال الأمن السيبراني, لضمان بيئة مصرفية آمنة وموثوقة.

المواضيع الجوهرية	ذات صلة برؤية التحديث الاقتصادي في الأردن (JEMV)	الأهداف الأساسية للتنمية المستدامة (SDGs)	الأهداف المساندة للتنمية المستدامة (SDGs)
العلاقات مع العملاء	✓	8	11, 9
الشمول المالي والثقافة المالية	✓	8	11, 1
خصوصية البيانات والأمن السيبراني	✓	16	9
التقنيات المبتكرة	✓	9	8

ملاحظات:
*جميع المواضيع هنا تدعم التحول الرقمي, تعزيز الشمول المالي, ورفع مستوى الخدمة, وهي ركائز أساسية في رؤية التحديث الاقتصادي الأردنية.

*الأهداف الأساسية (Primary SDGs): هي التي يتقاطع فيها تأثير الموضوع مع جوهر الهدف.

*الأهداف المساندة (Complimentary SDGs): أهداف تدعمها الجهود أو تتأثر بشكل غير مباشر بالممارسات ذات العلاقة.

العلاقات مع العملاء

يعد بناء علاقات قوية ومستدامة مع عملائنا حجر الأساس في استراتيجيتنا, حيث نؤمن بأن التواصل الفعّال هو المفتاح لفهم احتياجاتهم المتطورة وتقديم حلول مالية مبتكرة تلبي تطلعاتهم بأفضل الطرق الممكنة. ومن خلال تعزيز قنوات التفاعل المستمر مع العملاء, نتمكن من تصميم عروض وخدمات مخصصة ترتقي بمستوى التجربة المصرفية, مما يعزز من ولائهم ويسهم في ترسيخ مكانة البنك كشريك مالي موثوق. كما يدعم هذا النهج استمرارية برامجنا المصرفية ويضمن تطورها بما يتماشى مع التحولات في الصناعة المصرفية والاحتياجات المتغيرة للعملاء.

اهتمام خاص بقطاع خدمات الأفراد

عملنا في بنك الأردن على مواصلة تطوير المنتجات والخدمات المقدمة لعملائنا الأفراد, مع التركيز على تلبية متطلباتهم وتطلعاتهم. قمنا بتوفير حلول رقمية حديثة لتحسين تجربة العملاء بما يتماشى مع تطورات القطاع المصرفي.

في عام 2024, نفذنا استراتيجية جديدة تستهدف الشباب وكبار العملاء, مما ساعد في تعزيز صورة البنك بشكل عصري. قمنا بإطلاق حملات إعلانية شاملة عبر مختلف الوسائل التسويقية لتعريف العملاء بمنتجاتنا. وعلى صعيد الحسابات, أطلقنا حملة "خلي عينك علينا" لحساب التوفير, حيث قدمنا جوائز تصل إلى 500 ألف دينار, بالإضافة إلى حملة "أكبر جائزة يومية" التي تضمنت جوائز يومية وكبرى. كما أطلقنا حملة "شهر المرأة" التي استهدفت السيدات لتشجيعهن على فتح حسابات جديدة. كما قمنا بتطوير منتج التوفير Smart Saver الذي يحقق أعلى العوائد الشهرية, إلى جانب منتجات الودائع لأجل وشهادات الإيداع بالدينار والدولار, لتلبية احتياجات عملائنا المتنوعة.

ولتعزيز الثقافة المالية لجيل المستقبل, أطلقنا حساب التوفير "سنابل" للأطفال, بالإضافة إلى تقديم قروض سيارات عبر حملة "أسرع قرض سيارة", التي تعد الأولى من نوعها في المملكة. كما قمنا بتجديد حملة Go Green لتمويل السيارات الكهربائية مع شروط ميسرة.

ولحملات القروض العقارية, أطلقنا "حملة تجديد المنزل" وعقدنا شراكات مع متاجر المفروشات والأجهزة الكهربائية. أما في القروض الشخصية, أطلقنا حملة قروض بضمان تأمينات نقدية بأسعار تنافسية, وعدلنا برامج القروض لتتناسب مع احتياجات الأطباء والاختصاصيين. تستمر جهودنا في تحسين منتجاتنا لتلبية احتياجات عملائنا وزيادة ولائهم.

جدول معلومات عن الحسابات في الملاحق: جدول 10.0

رؤيتنا المستقبلية

تم تصميم استراتيجية تحول مؤسسي لقطاع خدمات الأفراد 2025-2027, تستهدف تكريس جهودنا لاستقطاب العملاء ضمن الشرائح المستهدفة, وتقديم تجربة مصرفية متكاملة, وتطوير خدمات متجددة تلبي احتياجاتهم المتغيرة وتعزز التحول الرقمي الذي يعتمد على التحليل العميق للبيانات والاستفادة من الحلول المتخصصة مثل تقنيات وأنظمة الذكاء الاصطناعي, ومراجعة العمليات والابتكار مع تحقيق أعلى مستويات الكفاءة وترشيد التكاليف. كما سيتم العمل على تحديد أولويات العملاء بدقة وتلبية احتياجاتهم بفعالية, مع اعتماد نهج متكامل لإدارة العلاقات وفقاً للشرائح المختلفة التي ينتمون إليها.

كما سنعمل خلال العام 2025 على بناء استراتيجية متكاملة وشاملة للاستدامة, تُشكّل خارطة طريق واضحة تُوجّه رؤية وتوجه البنك الاستراتيجي نحو دمج مبادئ

الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في جوهر عملياته وأنشطته. وستعكس هذه الاستراتيجية حرص البنك على تحقيق قيمة مستدامة طويلة الأمد لجميع أصحاب المصلحة، من خلال مأسسة ممارسات الحوكمة الرشيدة، وتعزيز الأثر الإيجابي على المجتمع والبيئة، وتطوير منظومة متكاملة للحوكمة البيئية والاجتماعية تتماشى مع أفضل المعايير الإقليمية والدولية ذات الصلة. وستتضمن الاستراتيجية رؤية طموحة وأهدافاً استراتيجية قابلة للقياس، مدعومة بخارطة طريق تنفيذية تحتوي على مبادرات ومشاريع .

اهتمام خاص بقطاع الشركات والمؤسسات المالية

لقد واصلنا جهودنا لتعزيز قاعدة العملاء المميزين من قطاع الشركات والمؤسسات المالية، مستمرين في تقديم تجربة مصرفية استثنائية قائمة على الجودة والابتكار. وقد قمنا بالتركيز على تقديم حلول ومنتجات ريادية وديناميكية تلبي احتياجات العملاء. كما حافظنا على تقديم نفس المستوى العالي من الخدمة والمهنية والشفافية لعملائنا في الأردن وفلسطين والعراق والبحرين، مما يعزز من قدرتنا على تلبية توقعات العملاء في جميع الأسواق التي نعمل فيها.

لقد حققنا إنجازات نوعية بالعام 2024 عززت من مكانتنا الاستراتيجية وساهمت في نمو نتائج البنك. فقد نجحنا في تحقيق الأهداف المالية من خلال استراتيجيات فعالة للتعامل مع العملاء وتقديم حلول مالية مخصصة تلبي احتياجاتهم المتطورة. مما أسهم في تقديم حلول تمويلية متطورة وتعزيز تواجدنا في المراكز المالية الرئيسية. وفي سياق متصل، بدأنا في إدارة الحسابات ضمن مجموعة بنك الأردن لضمان مستوى عالٍ من الخدمة وإدارة المخاطر بشكل متسق عبر مختلف الأسواق.

وفي إطار التزامنا بتطوير الكفاءات، قامت الدائرة بتوسيع فريق العمل من خلال استقطاب وتعيين نخبة من الكفاءات المتميزة، مما ساهم في تعزيز القدرات المؤسسية وتحسين تجربة العملاء. كما لعبت الدائرة دوراً فعالاً في المشاركة بالمؤتمرات وورش العمل المحلية التي تناولت موضوعات التمويل الأخضر وإدارة المخاطر البيئية والاجتماعية، مما يعكس التزام البنك بممارسات التمويل المستدام وترسيخ مكانته كمؤسسة مالية مسؤولة. وعلى صعيد المنتجات، أطلقت الدائرة بنجاح منتجات وحلول لإدارة السيولة التي توفر للعملاء مزيداً من المرونة في إدارة السيولة المالية بما يتماشى مع استراتيجيتنا لتقديم حلول مصرفية مبتكرة.

لقد أسهم توسيع نطاق عمل إدارة قطاع الشركات والمؤسسات المالية (CIB)، الذي تم اعتماده سابقاً ليشمل خدمات الشركات الكبرى، والشركات المتوسطة والصغيرة، بالإضافة إلى المؤسسات المالية والبنوك التجارية، في تحقيق أداء مالي متين. وقد ساهمت السياسات الائتمانية الحكيمة في تعزيز نتائج التمويل المستدام. وبالاقتران مع تركيزنا على الرقمنة وإعادة هندسة العمليات لتحقيق الكفاءة والدقة، فقد ضمنت هذه التغييرات أن يظل عملاؤنا في صميم أولوياتنا، دون المساس بثقافتنا وقيمنا الأساسية.

رؤيتنا المستقبلية

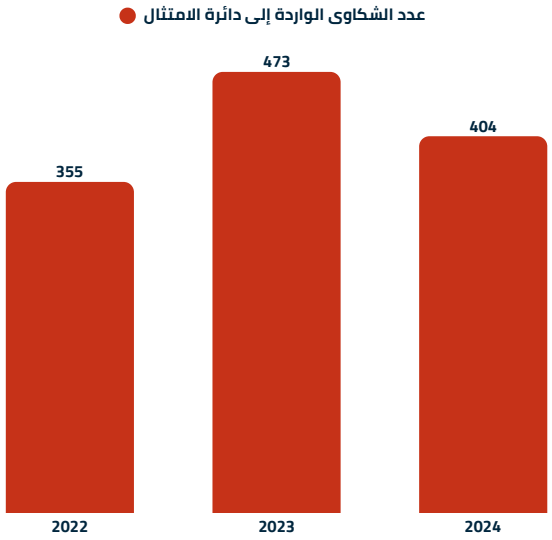
نطمح في بنك الأردن أن نكون من البنوك الرائدة والمتميزة في قطاع الشركات، من خلال تقديم حلول مالية متكاملة ذات قيمة مضافة تُمكن عملاءنا من تحقيق الريادة في أعمالهم، وتجاوز تطلعاتهم الطموحة. نعمل على بناء شراكات استراتيجية قائمة على الثقة، والابتكار، والخدمة المتميزة، مما يجعل من بنك الأردن الخيار الأول والمفضل، والشريك المالي الموثوق الذي يعتمد عليه في مسيرة النمو والنجاح المستدام.

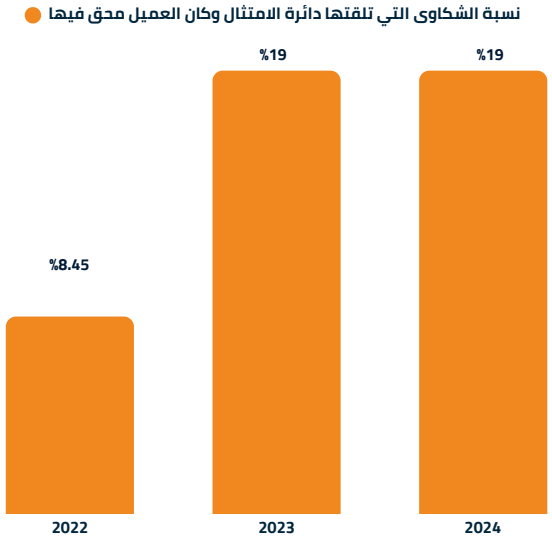
إدارة شكاوى العملاء - الشفافية والتواصل الفعّال في المقام الأول

شهد عام 2024 انخفاض في عدد الشكاوى بنسبة 14.6% مقارنة بالعام الماضي 2023، في حين كان هناك ارتفاع في عدد الشكاوى بالعام 2023 مقارنةً بالعام 2022 وبنسبة 33%. ويعود الانخفاض في عدد الشكاوى بالعام 2024 بشكل رئيسي إلى انخفاض شكاوى العملاء بخصوص أسعار الفوائد، والعقود وشروط التعامل، وبيئة العمل.

وبناءً على نتائج تحليل شكاوى العملاء، يعمل بنك الأردن وبشكل مستمر على اتخاذ إجراءات من شأنها زيادة تثقيف ووعي العملاء، منها:

- الإعلان عن الشروط وأحكام المنتجات، والخدمات، والحملات بشكل، واضح.
- إعداد النماذج والعقود بطريقة واضحة وصياغتها بلغة سهلة ومفهومة.
- عمل نشرات توعية والإعلان عنها على وسائل التواصل الاجتماعي.
- إرسال رسائل SMS للعملاء لرفع مستوى الوعي لديهم.
- الإعلان عن الفوائد والعمولات على الموقع الإلكتروني للبنك.





يولي بنك الأردن أهمية خاصة فيما يتعلق بالتعامل مع العملاء بعدالة وشفافية, ويبدو ذلك جلياً خلال الأعمال التي يمارسها البنك بدءاً من اعتماد المنتجات وطرحها وتسعيرها وصياغة العقود والنماذج, وكذلك خلال الإعلانات والحملات التسويقية.

يعتبر تأسيس وحدة معالجة شكاوى العملاء تابعة لدائرة الامتثال كونها دائرة رقابية مؤشراً على الأهمية التي يوليها البنك فيما يخص تعامله مع العملاء بعدالة وشفافية؛ حيث يؤمن بنك الأردن أن شكاوى العملاء تعتبر أداة هامة جداً لرصد أي تجاوزات في سياسات وإجراءات البنك ووسيلة للتطوير من خلال استقبال الشكاوى وتحليلها والوقوف على أسبابها ومعالجة أي خلل قد تسبب في شكوى العميل. مع عدم إغفال دور شكاوى العملاء في تحسين جودة الخدمة المقدمة لهم من خلال التنسيق بين وحدة شكاوى العملاء ووحدة جودة الخدمة لغايات معالجة شكاوى العملاء, وكذلك من خلال التقارير الدورية التي ترفعها وحدة شكاوى العملاء لوحدة جودة الخدمة, وكافة الجهات المعنية بخدمة العملاء/ تنفيذ معاملات وطلبات عملاء البنك. تتولى وحدة معالجة شكاوى العملاء إعداد التقارير بشكل دوري وذلك لعرض آلية التعامل مع الشكاوى بدايةً من استقبال الشكوى, والتأكد من المعالجة المناسبة وإيجاد الحلول لتحقيق الأهداف التالية:

1. الارتقاء بالخدمة والحد قدر الإمكان من شكاوى العملاء.
2. التوصية باتخاذ القرارات التصحيحية أو التأديبية اللازمة في حال اكتشاف أي أخطاء أو مخالفات.
3. تسليط الضوء على الشكاوى التي تحتاج إجراءات تصعيدية وقرارات إدارية للحد من حدوثها / تكرارها.
4. تحديد المخاطر والتجاوزات المرتبطة بالامتثال للتعليمات والقوانين الصادرة عن الجهات الرقابية.
5. التأكد من تطبيق مبادئ حماية المستهلك المالي.

68% من الشكاوى التي تم حلها خلال عام 2024 (تم حلها خلال خمسة أيام عمل) مقارنة بنسبة 87% للعام 2023*

*يعود انخفاض النسبة إلى أن بعض مواضيع الشكاوى الواردة لدائرة الامتثال تتطلب مدة زمنية تزيد عن 5 أيام عمل لغايات المعالجة المناسبة وإيجاد الحل بما يحقق رضا العميل, حيث يتطلب ذلك الحصول على الموافقات الإدارية اللازمة, ومتابعة الجهات المعنية بموضوع الشكوى لمتابعة إجراءات العمل والمراسلات والتأكد من تلبية طلب العميل.

الجهود التي يقوم بها البنك لتقليل شكاوى العملاء وتحسين عملية حلها:

- تدريب وتأهيل الموظفين بشكل دوري ومستمر على سياسات وإجراءات العمل, والخدمات والمنتجات المقدمة لعملاء البنك, سواء من خلال دورات تدريبية / ورشات عمل / منصات التعلم الإلكترونية e -Learning / نشرات التوعية Awareness.
- إتاحة نشرات توعوية لعملاء البنك بشكل دوري ومستمر عن كافة الخدمات والمنتجات, وآلية استخدامها, والأحكام والشروط الناظمة لها / العمولات والرسوم المقررة لدى كافة قنوات التواصل سواء من خلال فروع البنك / الموقع الإلكتروني / رسائل نصية SMS .
- إعلام عميل البنك عن حقه في تقديم شكوى عبر قنوات التواصل مع العميل والعقود والنماذج من حيث آلية التعامل مع شكاوى العملاء ووسائل تقديمها, والمدد الزمنية للمعالجة وإجراءات التصعيد في حال عدم قناعة عميل البنك بالرد المقدم من البنك.
- اتخاذ إجراءات تصويبية / تصحيحية في مواضيع الشكاوى الأكثر تكراراً للحد من حدوثها / تكرارها ومحاولة إيجاد الحلول الجذرية.

التسويق المسؤول

نضمن تقديم خدماتنا ومنتجاتنا بطريقة تسويقية تحتوي على كافة المعلومات لعملائنا وبكل شفافية، حيث يتم إطلاق الحملة وعرضها من خلال قنوات متنوعة وحسب طبيعة كل حملة مثل مواقع التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية واللوحات الإلكترونية والإعلانات الخارجية. ويتم أيضاً تسهيل عملية الوصول لعملائنا من كبار السن التي لا تتيسر لهم إمكانية الوصول إلى وسائل الإعلام الرقمية، فنقدم لهم جميع المواد التسويقية من خلال المنشورات المتاحة في الفروع ويتم توجيه الموظفين بشأن طريقة التفاعل معهم وتقديم أفضل الخدمات لهم.

من جهة أخرى، نشجّع الاستخدام العادل والشفافية في التعامل مع العملاء وشرح مزايا المنتجات والخدمات وتوضيح أسعار الفوائد والعمولات عليها بما يسهم في توعية العملاء بالالتزامات التي سيتم تحملها من قبلهم. حيث يتم القيام بذلك من خلال تدريب موظفي الفروع على مهارات البيع، ومن خلال الحملات الإعلانية التي يتم نشرها على مواقع التواصل الاجتماعي للبنك والمعلومات المنشورة عن شروط المنتجات والخدمات من خلال الموقع الإلكتروني للبنك، والرد على استفسارات العملاء من خلال مركز الاتصال Contact Center، وخلال الفعاليات التي ينظمها البنك للترويج لمنتجاته وخدماته حيث تم تنظيم 54 فعالية بالعام 2024.

التقنيات المبتكرة

إن الرقمنة تدخل ضمن الأولويات الاستراتيجية للبنك، فلا يمكن تلبية احتياجات ومتطلبات العملاء بسرعة وبطريقة آمنة دون استخدام التطورات الرقمية. ولذلك عمل البنك على الارتقاء بالعمليات ومستوى الخدمات المقدمة، بما يؤدي كذلك إلى تخفيض التكلفة، وتلبية احتياجات العميل بطرق مبتكرة، سهلة وآمنة وبما يضمن إدارة المخاطر بطريقة أفضل. بحيث أصبحت غالبية الخدمات التي تقدم في الفروع تتم من خلال القنوات الإلكترونية.

على صعيد الأردن، تم توفير تطبيق BOJ Mobile بحلته الجديدة كلياً حيث أطلق بنك الأردن تطبيق بنكي جديد بتصميم عصري والذي يتميز بأعلى درجات السهولة والسرعة والأمان، بالإضافة الى توفير طرق وصول سريع Quick Actions للخدمات سواء على مستوى الحساب نفسه أو الشاشة الرئيسية أو قوائم الخدمات الجانبية Side Menu. كما تجدر الإشارة الى قيام البنك بتطوير العديد من الخدمات القائمة على سبيل المثال لا الحصر تحسين خدمة فتح الحسابات لغير عملاء البنك Digital Onboarding وتوفير خاصية التحكم بسقوف التحويل للخدمات المالية عبر التطبيق بالإضافة إلى تطبيق التعليمات الخاصة بالبنك المركزي والخاصة بمعايير الأمان المتعلقة بالاشتراك بالتطبيق البنكي. هذا وقد تم أيضا إطلاق خدمة احتساب قيمة القروض، والتي تهدف بدورها للتسهيل على العملاء احتساب القروض التي يرغبون بالحصول عليها دون الحاجة لمراجعة الفروع والتقديم عليها من خلال التطبيق.

وعلى صعيد تطبيق BOJ Mobile Palestine، فقد تم إصدار تطبيق بنكي جديد كلياً وبصورة موحدة لما هو مطبق في الأردن والذي تضمن مجموعة من الخدمات والتحسينات يذكر منها: خدمة عرض وسداد الفواتير إلكترونياً E-SADAD من خلال تطبيق البنك والتي تمكن العملاء من الاستعلام عن فواتيرهم ودفعها إلكترونياً، وتوفير خدمة IBuraq والتي تتمثل بإتاحة خاصية إجراء التحويلات الفورية للعملاء ضمن الأراضي الفلسطينية وبصورة مشابهة لما هو مطبق في الأردن لخدمة CliQ.

أما فيما يخص BOJ Mobile Iraq فقد كان بنك الأردن من أوائل البنوك التي توفر التطبيق البنكي من خلال الهاتف المحمول على مستوى العراق، والذي يقدم أبرز الخدمات المالية وغير المالية ومنها: الاستعلام عن الحسابات وحركات الحسابات، التحويلات الداخلية، فتح حسابات فرعية، تفعيل خيارات الدخول باستخدام البصمة وغيرها.

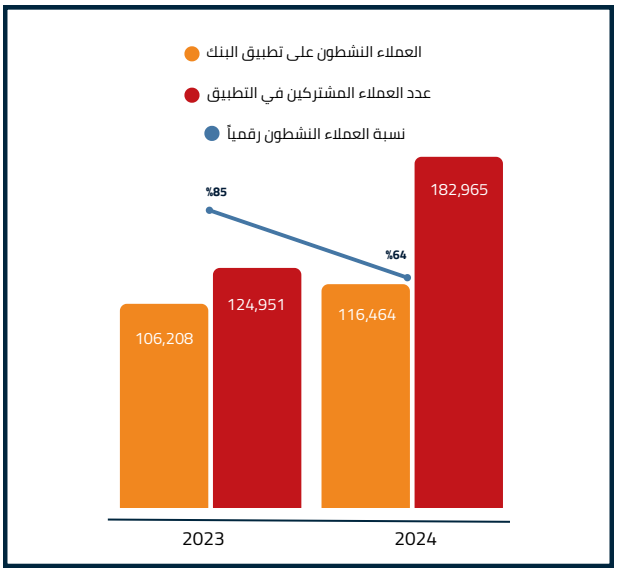
في العام 2024، بلغ معدل العملاء النشطين رقمياً حوالي 64%؛ وهو معدل جيد في حال أخذنا بعين الاعتبار بأن عدد المشتركين قد زاد بنسبة 46% خلال العام مقارنة بالعام الماضي 2023، حيث يعزى انخفاض النسبة مقارنة بالعامين السابقين بأثر إطلاق التطبيق الجديد BOJ Mobile، حيث زاد عدد المستخدمين بسبب إطلاق التطبيق الجديد، لكن نشاط المستخدمين لم يزداد بعد لأنه كان في مرحلة الإطلاق (المراحل المبكرة). في حين بلغت الأهمية النسبية للحركات المنفذة عبر القنوات الإلكترونية والرقمية 95% من إجمالي الحركات المنفذة عبر الفروع والقنوات الإلكترونية والرقمية.

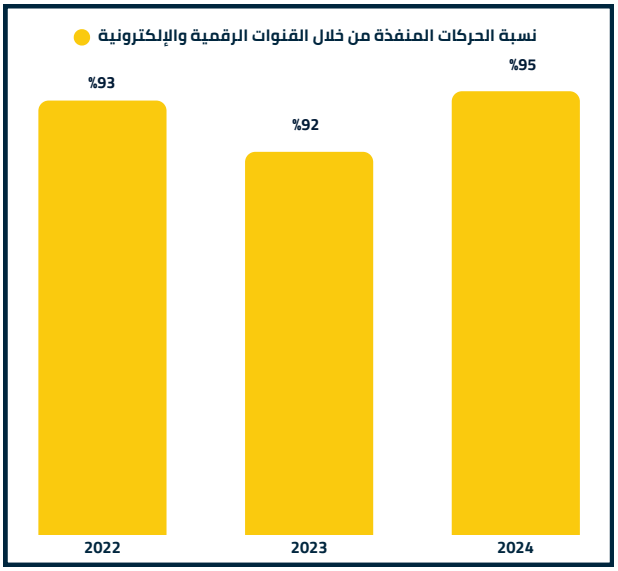
مؤشرات الأداء	2022	2023	2024
العملاء النشطون رقمياً	%85	%85	* %64
العملاء الجدد الذين تم ضمهم رقمياً	%4	%4	**%16
بطاقات الائتمان المباعة رقمياً	%20	%23	%27

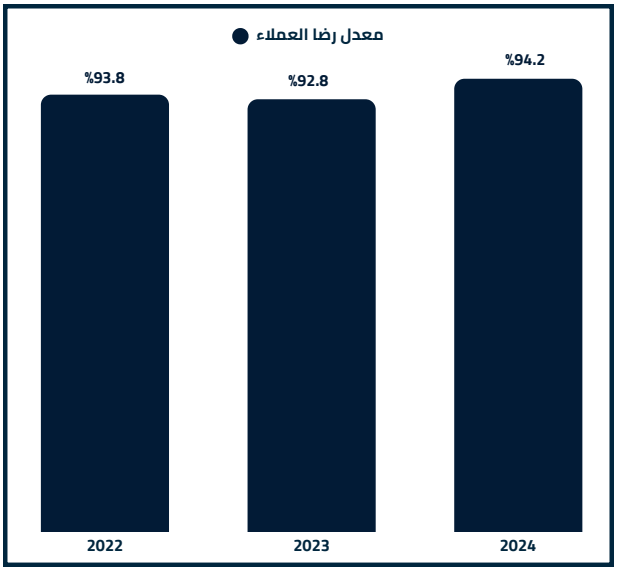
*زاد عدد المستخدمين بسبب إطلاق التطبيق الجديد، لكن نشاط المستخدمين لم ينمو بنفس الوتيرة بعد لأنه كان في مرحلة الإطلاق (المراحل المبكرة)

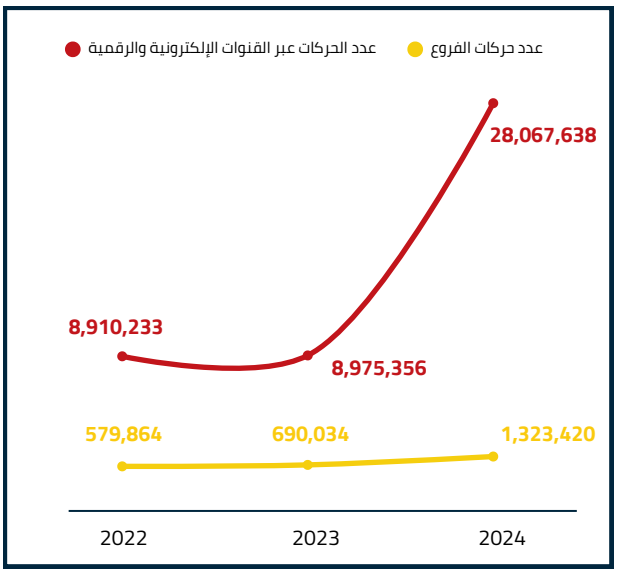
** في سياق التزام البنك بتسريع التحول الرقمي وتعزيز الابتكار في تقديم الخدمات المصرفية، تم خلال عام 2024 إطلاق نسخة محدثة من تطبيق الموبايل البنكي تضمن تحديث لتقنية فتح الحسابات رقمياً (Digital Onboarding)، والتي تتميز بكفاءة تقنية أعلى واستقرار محسّن يواكب أفضل المعايير الرقمية.

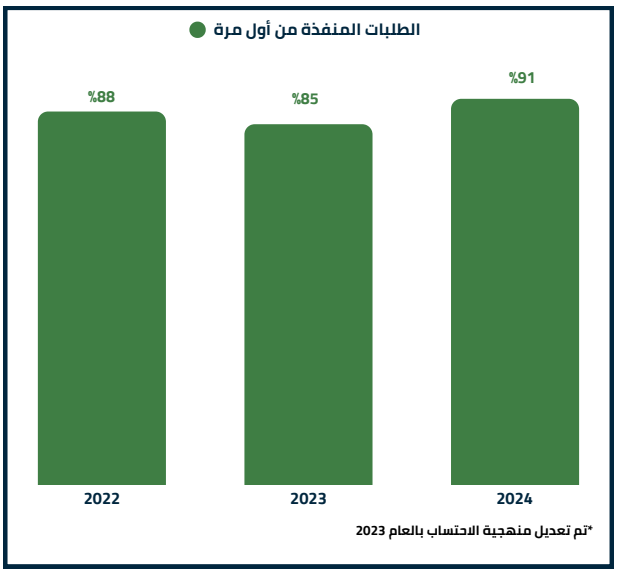
كما تم تنفيذ حملات تسويقية رقمية استراتيجية تهدف إلى زيادة الوعي والإقبال على خدمات فتح الحسابات عبر القنوات الرقمية، وذلك ضمن خطة شمولية لتحسين تجربة العميل وتوسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المصرفية.











الحلول الرقمية لقطاع الشركات والمؤسسات المالية

منصة الخدمات الرقمية للشركات
BOJ Business Banking

لقد أولينا اهتماماً كبيراً في جانب رقمنة الحلول المصرفية والخدمات المالية لقطاع عملاء CIB كافة؛ تحقيقاً لخططنا الرامية لدفع التحول الرقمي من خلال توفير حلول مصرفية مرنة ومتطورة وشاملة للشركات، ليتم ترجمة ذلك بخدمة BOJ Business Banking والتي تتيح لعملاء البنك تجربة مصرفية متكاملة تشمل إنجاز ومتابعة المعاملات البنكية بكل سهولة وسرعة وأمان من خلال إدارة الحسابات، خدمات إدارة النقد والتمويل التجاري، الأمر الذي يعزز القيمة المضافة التي يقدمها بنك الأردن من حيث التواجد والانتشار والتوسع والخدمة المالية والحلول المالية المقدمة.

وفي إطار التزام بنك الأردن بتوسيع دائرة تقديم الخدمات المصرفية الرقمية المتكاملة، شهد عام 2024 انطلاق مرحلة جديدة في تقديم هذه الخدمات لتشمل فروع بنك الأردن الخارجية في العراق، البحرين، وفلسطين. حيث بدأنا في هذه الأسواق المرحلة التجريبية لهذه الخدمات لتسهيل وصول عملائنا إلى حساباتهم عبر أحدث التقنيات المصرفية.

ومواكبةً لتلك الخطوة، قمنا بإضافة ميزة جديدة لعملائنا في الأردن، العراق، البحرين وفلسطين. إذ أصبح بإمكان أصحاب حسابات الشركات أو المفوضين عن هذه الحسابات الاشتراك في منصة الخدمات الإلكترونية للشركات، مما يتيح لهم الاطلاع على حساباتهم عبر جميع الفروع في البلدان المختلفة، وتنفيذ الحركات المالية وغير المالية من خلال مستخدم واحد فقط. حيث تم تصميم هذه الخدمة لتوفير سهولة الوصول إلى الحسابات من خلال تسجيل دخول واحد، مما يسهل مراقبة وإتمام الأنشطة المالية بسرعة وفعالية عبر الفروع المختلفة لبنك الأردن.

هدفنا من هذه الخدمة هو تقديم تجربة مصرفية سلسة ومرنة تمكن عملاءنا من إدارة حساباتهم وتنفيذ معاملاتهم المالية في عدة أسواق بمرونة تامة، بما يسهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتلبية احتياجات السوق المتغيرة والمتجددة في عالم المال والأعمال.

كما تشمل المنصة حلولاً متقدمة لدعم التجارة الإلكترونية، بما في ذلك بوابات الدفع الإلكترونية، وأنظمة إدارة المعاملات التجارية عبر الإنترنت (الاعتمادات، الكفالات، كفالات الشحن البحري، تسديد بوالص التحصيل، وخدمة التعديل على الكفالات، البوالص والاعتمادات)، مما يسهل عملية التجارة العابرة للحدود وتحسين تجربة العملاء. هذا وبلغت نسبة المشتركين من عملاء الشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة (CIB) في منصة BOJ Business Banking حوالي 67% من إجمالي العملاء المؤهلين لعام 2024.

مؤشرات الأداء	2023	2024
نسبة العملاء من قطاع CIB المشتركين في منصة BOJ Business Banking	**%38**	**%67**

* يعزى هذا التقدّم في نسبة المشتركين إلى مجموعة من الجهود المنسّقة والمركّزة التي تم تنفيذها على عدة مستويات. فقد تم تنظيم دورات تدريبية شاملة لفريق CSSO في مركز التعلم والتطور في بنك الأردن، حيث قُدّمت إرشادات تفصيلية حول كيفية تعبئة النماذج بالشكل الصحيح. هذا بالإضافة إلى عقد اجتماع عبر Microsoft Teams مع جميع مديري العلاقات في الفروع لضمان إلمامهم التام بخصائص المنصة وطريقة تعبئة النماذج بالشكل الصحيح.

ومن منطلق الحرص على دعم العملاء بشكل مباشر، تم إجراء زيارات ميدانية لهم وتقديم الدعم اللازم خلال مختلف مراحل الاشتراك. كما تم تنفيذ زيارات ميدانية مشتركة لعدد من العملاء الحاليين والجدد بالتنسيق مع فرق الشركات، والشركات الصغيرة والمتوسطة، والشركات الكبرى، وذلك بهدف تعزيز التعاون وضمان تقديم الدعم اللازم.

حلول الإيداع الذكي: ماكينات الإيداع الخاصة بالشركات (CDM)

في إطار سعي بنك الأردن لتوفير حلول مصرفية مبتكرة، أطلقنا خدمة الإيداع النقدي المباشر CDM للعملاء الذين لديهم حجم إيداعات كبير. تمكن هذه الخدمة العملاء من إتمام عملية الإيداع بشكل مباشر من مواقعهم، حيث تنعكس الأموال المودعة فوراً على حساباتهم البنكية، مما يجعل المبالغ متاحة للاستغلال دون تأخير. كما تقدم هذه الخدمة نظاماً يكشف عن الإيداعات ويوفر تقارير مفصلة عن كل عملية إيداع.

وبنجاح تام، تم ربط جهاز CDM بنظامنا البنكي والنظام المالي للعميل، مما يتيح إجراء التسويات المالية وترحيل دفعات المستفيدين (تسويات) بشكل آلي، بما يضمن دقة العمليات ويسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية. هذه الحلول تمثل نقلة نوعية في تسهيل إدارة الإيداعات النقدية وتقديم خدمة مصرفية أكثر فعالية للشركات.

ومن خلال هذه الخدمات المتطورة، نواصل في بنك الأردن التزامنا بتقديم حلول مصرفية رائدة، تمكن العملاء من إدارة حساباتهم المالية بشكل فعال ومتقدم، سواء في الأسواق المحلية أو الخارجية. هذه الخطوات تؤكد ريادتنا في مجال الخدمات الرقمية، وحرصنا المستمر على

تحسين تجربة عملائنا وتعزيز تنافسيتهم في بيئة الأعمال العالمية.
هذا وبلغ أجهزة CDM الفعالة للعملاء 17 جهازاً لنهاية عام 2024.

التدريب ورفع مستوى الوعي

نقوم بتنظيم زيارات ميدانية لعملاء الشركات تحت مظلة بنك الأردن في الفروع المنتشرة في الأردن، فلسطين، العراق، والبحرين، وذلك بهدف تعزيز تجربة العملاء وتعريفهم بالخدمات المصرفية المتطورة التي نقدمها. تتم هذه الزيارات بعد إشراك العملاء عبر قنوات متعددة، مثل زيارات في موقع العميل، أو التواصل عبر مركز الخدمات الهاتفية، أو من خلال الاجتماعات الافتراضية عبر Microsoft Teams. حيث يتم تقديم شرح تفصيلي ومخصص عن جميع الخدمات والحلول المالية المتاحة عبر منصة الأعمال BOJ Business، والتي تتيح للشركات إدارة عملياتها المصرفية بسهولة وكفاءة، مما يسهم في تعزيز نموها وتطوير أعمالها.

التميز التشغيلي والتحول الرقمي

في إطار سعينا المستمر للارتقاء بكفاءة عمليات البنك وتعزيز جاهزيته للمستقبل، واصلنا خلال عام 2024 تنفيذ سلسلة من المشاريع والمبادرات الاستراتيجية التي تستهدف تطوير بنية البنك التشغيلية والتقنية، بما يسهم في تحقيق أهدافنا المؤسسية على صعيد التميز التشغيلي والتحول الرقمي.
فعلى صعيد تطوير العمليات البنكية فقد استكملنا في عام 2024 مشروع الأرشفة الإلكترونية من خلال فريق البنك المتخصص وذلك باستكمال الخطة التي وضعها البنك باستخدام نظام المحتوى المؤسسي (ECM) Enterprise Content Management System حيث تم خلال العام 2024 استكمال الأرشفة الإلكترونية لملفات البطاقات الائتمانية للعملاء ودمجها مع ملفات معاملات الأفراد في الحفظ الأمين، واستكمال أرشفة ملفات الموارد البشرية بالإضافة لعقود الموردين وعقود الإيجار وكفالات الموردين الخارجيين، وبما يحقق الأهداف المرجوة ويعزز القدرة على الوصول إلى السجلات من أي مكان وفي أي وقت، ويقلل التكاليف المرتبطة بتخزين المستندات الورقية وإدارتها، ويقلل استخدام الورق مما يساهم في الحفاظ على البيئة، والحفاظ على السجلات وحمايتها من التلف في حال أي مؤثرات أو عوامل خارجية، بالإضافة لذلك فقد تم تطبيق الأرشفة الإلكترونية للحوافظ اليومية لفروع فلسطين. أما على صعيد مسار هندسة وتميز العمليات فقد واصلنا خلال العام 2024 ومن خلال نظام إدارة المحتوى المؤسسي Enterprise Content Management System (ECM) بإعادة هندسة وتطوير العديد من الخدمات التي تقدم على مستوى الفروع والقنوات الإلكترونية مستنداً لدراسات الوقت والحركة Time & Motion ومستغلاً لميزة Business Process Management التي يتيحها النظام للمستخدم وبشكل مغاير للنمط التقليدي، حيث تم خلال العام استحداث وتعديل مسارات العمل والتي من شأنها تحسين كل من تجربة العميل وبيئة العمل وكذلك الكلف المرتبطة بها وتأمين آلية توثيق أكثر فعالية ويذكر منها في هذا السياق على سبيل الذكر لا الحصر التحسينات والتعديلات التي تمت على مستوى أتمتة عمليات فتح الحسابات ومسارات تحديث البيانات وطلبات الحوالات وبعض خدمات مركز الخدمة الهاتفية لتصبح أكثر سرعةً وتلبي احتياجات العميل.
وفي نفس السياق استمر البنك بتحسين العمليات على مستوى الفروع الخارجية بالاستفادة من نظام المحتوى المؤسسي (ECM) Enterprise Content Management System، حيث تم على مستوى فرع العراق إنشاء المسارات المتعلقة باحتساب درجة مخاطر العميل آلياً على النظام بما يهدف إلى الامتثال لتعليمات البنوك المركزية وإلى تقليل المخاطر والتحقق والاستعلام عن العملاء على القوائم المعتمدة محلياً وعالمياً بشكل آلي بما في ذلك تم استحداث وإطلاق مسار الحوالات من خلال نظام المحتوى المؤسسي ECM والاستفادة من النظام في إدخال الأتمتة الآلية للحوالات والحقول المطلوبة بما يخفف العبء، ويسرع من التنفيذ وينعكس على القيمة والخدمة المقدمة للعميل. هذا ونعمل حالياً على إعداد خطة عمل 2025 لنظام المحتوى المؤسسي للاستفادة من إمكانياته لكافة قطاعات البنك وبما يحقق الغاية المطلوبة منه والمتمثلة في الوصول إلى تميز العمليات Operational Excellence.
استمر البنك بتنفيذ استراتيجية تقنية المعلومات لتقديم وتوفير انسيابية في تجربة العميل، وبما يتواءم مع توجهات البنك في تنفيذ استراتيجية شاملة للتحول المؤسسي تهدف إلى تعزيز مكانته التنافسية في السوق وتحسين كفاءة العمليات على جميع المستويات وتدعم تفرعاته الإقليمية. حيث قامت دائرة الأنظمة الآلية بدور رئيسي في تطوير وإطلاق تطبيق BOJ Mobile، بالاعتماد على أحدث التقنيات والمعايير الأمنية، بهدف تعزيز قدرات البنك الداخلية وتحقيق سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق. وقد تم تنفيذ هذا المشروع من خلال فريق شاب وموهوب، يتألف من أربعة موظفين مناصفة بين الذكور والإناث (50%-50%)، معظمهم من حديثي التخرج، مما يعكس التزام البنك بتنمية المواهب الشابة

وتعزيز مرونته التكنولوجية تحت إشراف إدارة تكنولوجيا المعلومات. هذا وتم إطلاق التطبيق الجديد في كل من الأردن وفلسطين، بالإضافة إلى العراق للمرة الأولى. ويوفر التطبيق مجموعة واسعة من الميزات والخدمات المصرفية التي أسهمت بشكل غير مباشر في تحسين كفاءة الفروع ومركز الاتصال، وأصبح بإمكان العملاء تلبية معظم احتياجاتهم المصرفية رقمياً، دون الحاجة إلى زيارة الفروع. كما تم إطلاق الخدمة السحابية المركزية الخاصة بالبنك Bank's Centralized Private Cloud خلال عام 2024 الأمر الذي أسهم في تقليل الاعتماد على مقدمي الخدمات الخارجيين، كما ساهم في توحيد مراكز البيانات ومركز التعافي من الكوارث على مستوى المجموعة البنكية، مما أدى إلى تحقيق وفر كبير في التكاليف التشغيلية، لاسيما تلك المتعلقة بالبنية التحتية والأجهزة ومتطلبات الطاقة. كما تم تبني أحدث التقنيات الافتراضية (Virtualization)، والتي ساعدت في تحسين استهلاك الموارد، وتقليل الحاجة إلى التبريد والطاقة، فضلاً عن تمكين البنك من محاكاة سيناريوهات التعافي من الكوارث واستمرارية الأعمال على مستوى المجموعة بجهود ووقت محدودين.

كما ساهمت دائرة الأنظمة الآلية في تنفيذ مشروع الأرشفة الإلكترونية على مستوى المجموعة في الأردن وفلسطين والعراق، الأمر الذي ساهم في تقليص الزمن اللازم لاسترجاع الوثائق، والحدّ من الحاجة إلى الطباعة الورقية، مما يتماشى مع توجهات البنك نحو التحول الرقمي والاستدامة. وفي جانب مواز ساهمت الدائرة كذلك في رقمنة العمليات التشغيلية في الفروع من خلال نظام ECM، مما ساعد في تبسيط إجراءات العمل، وتقليل زمن إنجاز المعاملات، والاستغناء عن النماذج الورقية داخل الفروع، مما أدى إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق تجربة مصرفية أكثر سلاسة للعملاء.

استكمال مشروع الأرشفة الإلكترونية

في إطار استراتيجية البنك للتحول الرقمي، تم تنفيذ مشروع أرشفة الوثائق الأساسية بشكل رقمي من خلال نظام إدارة المحتوى الإلكتروني (ECM)، بما يشمل وثائق التسهيلات الائتمانية (للأفراد والشركات)، وسجلات البطاقات بجميع أنواعها، وملفات الموظفين، والعقود، والضمانات. تسهم هذه الخطوة في تعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال توحيد إدارة المعلومات وتبسيط سير العمل، كما تدعم جهود البنك في الحفاظ على البيئة عبر تقليل الاعتماد على الورق.

وقد تم تنفيذ هذا المشروع بالكامل من خلال كوادر البنك، بما يعكس قدرة الفريق الداخلي على إدارة مشاريع التحول الرقمي بفاعلية. ومن خلال تنظيم الوثائق باستخدام بيانات وصفية داخل مجلدات مخصصة، يتيح النظام وصولاً سريعاً وآمناً للمستخدمين المعتمدين، في أي وقت ومن أي مكان، بفضل إمكانيات البحث المتقدمة، الأمر الذي يسهم في رفع الإنتاجية وتقليل الوقت المستغرق في البحث عن المعلومات، إلى جانب دعم التزام البنك بإدارة الموارد بشكل أكثر كفاءة ومسؤولية.

اعتمد البنك أيضاً على التخزين الرقمي الآمن كجزء من هذه المنظومة، وتم تنفيذ المشروع بالتنسيق مع رؤساء الأقسام في الدوائر ذات العلاقة لضمان مواءمته مع متطلبات العمل وتسهيل التحول نحو بيئة عمل خالية من الورق. وقد جرى تصميم سير عمل متخصص للمشروع، وإنشاء مركز موحد لمتابعة التنفيذ وضمان استمرارية النظام، مع اعتماد منهجيات دقيقة في تخطيط الوقت والحركة لتحسين تخصيص الموارد خلال المرحلة الأولى.

وفي المرحلة الحالية، يعمل البنك على تعميم هذا النظام في جميع الإدارات والقطاعات، مع التركيز على تحقيق أعلى درجات الكفاءة، وخفض التكاليف، وتيسير الوصول الفوري إلى الوثائق. أبرز نتائج المشروع:

- خفض التكاليف التشغيلية من خلال الاستغناء عن الأرشفة الورقية التقليدية.
- دعم استمرارية الأعمال بفضل نظام ECM الذي يوفر مستوى عالٍ من التوافر والوصول المستمر للمحتوى.
- تقليص وقت استرجاع الوثائق من نصف ساعة إلى ساعة لكل طلب، مقارنة بالطريقة اليدوية السابقة.
- توفير أدوات متقدمة لتحليل البيانات والبحث داخل المحتوى.
- تحسين استخدام المساحات داخل فروع ومستودعات البنك، بتوفير مساحة تصل إلى 100 متر مربع كانت مخصصة لتخزين الوثائق الورقية.

نسبة إنجاز المشروع:

- تم تنفيذ 11 مهمة من أصل 15 مهمة مخططة حتى نهاية عام 2025.
- نسبة إنجاز 100% للمهام المقررة للسنوات الماضية (2022–2024).
- نسبة الإنجاز الحالية: 73% للمهام المستهدفة حتى نهاية عام 2025.

خصوصية البيانات والأمن السيبراني

نضع خصوصية بيانات عملائنا في صميم أولوياتنا، ونعاملها كأحد الثوابت الأساسية التي لا يمكن التهاون بها. وانطلاقاً من هذا الالتزام الراسخ، يحتل الأمن السيبراني مكانة متقدمة ضمن استراتيجيتنا التشغيلية، خاصة في ظل التحديات المتزايدة في البيئة الرقمية المتسارعة. ونعمل باستمرار على تعزيز منظومتنا الدفاعية من خلال اعتماد إجراءات أمنية متكاملة ومتعددة الطبقات، تواكب أفضل الممارسات العالمية، بهدف حماية أنظمتنا ومعلومات عملائنا من أي تهديدات إلكترونية محتملة. يُولي بنك الأردن أهمية قصوى لحماية خصوصية بيانات العملاء، في ظل بيئة رقمية متغيرة ومتسارعة. وانطلاقاً من هذا الوعي، يحرص البنك على تطبيق منظومة دفاعية متكاملة ومتعددة المستويات لمواجهة التهديدات السيبرانية، وضمان أعلى مستويات الأمان المعلوماتي. ويستند البنك في حماية بيانات العملاء إلى سياسة خصوصية شاملة، إلى جانب سياسة لاستخدام ملفات تعريف الارتباط، يتم نشرهما بوضوح على الموقع الإلكتروني.

كما يلتزم البنك بتضمين هذه السياسات في تطبيق الهاتف المحمول ومنصة الخدمات المصرفية الرقمية للشركات، مع اعتماد إقرار رسمي تتم مشاركته مع العملاء عبر الفروع ومركز الخدمة الهاتفية. وتؤكد سياسة البنك على عدم استخدام بيانات العملاء لأغراض ثانوية دون الحصول على موافقة مسبقة، كما تتيح للعملاء ممارسة حقوقهم الكاملة فيما يتعلق ببياناتهم الشخصية، بما يضمن الشفافية ويحترم خصوصيتهم في جميع الأوقات.

تتولى دائرة أمن المعلومات في البنك مسؤولية إدارة الأمن السيبراني وتطبيق الإجراءات الأمنية، حيث تحظى باعتماد من عدة أطر ومعايير دولية مرموقة، من بينها معيار نظام إدارة أمن المعلومات (ISO 27001)، ومعيار حماية بيانات بطاقات الدفع (PCI DSS)، ومعيار SWIFT Customer Security Program لحماية نظام الحوالات العالمي SWIFT، إلى جانب الالتزام بمعايير دولية أخرى معنية بأمن المعلومات.

ويحرص البنك على الامتثال الكامل للمتطلبات التشريعية والتنظيمية في مجال حماية البيانات، بما يشمل اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)، وقانون حماية البيانات الشخصية الأردني، واللائحة التنفيذية لنظام حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية، بالإضافة إلى أي قوانين وتعليمات مماثلة في الدول التي يعمل فيها.

كما يلتزم البنك بتطبيق إطار عمل الأمن السيبراني الخاص بالقطاع المصرفي والصادر عن البنوك المركزية في الأسواق التي يعمل ضمنها، إلى جانب التزامه بإطار العمل الصادر عن المعهد الوطني للمعايير والتكنولوجيا (NIST Cybersecurity Framework)، بما يعكس التزامه بحماية البيانات الحساسة، والتصدي للتهديدات السيبرانية، وتعزيز مستوى الأمان عبر عملياته كافة.

وخلال الفترة من عام 2021 وحتى 2024، لم يسجل البنك أية حالات اختراق أو انتهاك للبيانات، كما لم يتم استخدام أي من البيانات الشخصية لأغراض ثانوية، مما يؤكد التزام البنك الصارم بمعايير الخصوصية وحماية المعلومات السرية للعملاء والمستخدمين.

عدم تسجيل أية انتهاكات للبيانات خلال الأعوام (2022 – 2024)

عدم تسجيل أية حالات لاستخدام البيانات الشخصية لأغراض ثانوية خلال نفس الفترة 2022 - 2024

إدارة خصوصية وأمن البيانات

تقوم دائرة أمن المعلومات في البنك بالإشراف على جميع الأنشطة المتعلقة بالأمن السيبراني، بدءاً من تطبيق الضوابط الأمنية، مروراً بمراجعة السياسات والإجراءات على نحو منتظم أو عند الحاجة، لضمان توافقها مع أحدث المستجدات والمعايير المعتمدة محلياً وعالمياً. وتلتزم الدائرة بتطبيق أعلى معايير الامتثال في مجال الأمن السيبراني، بما يضمن حماية الأنظمة المصرفية وبيانات العملاء الحساسة من أي تهديدات أو مخاطر محتملة. وفيما يتعلق بخصوصية البيانات ومنع الاحتيال، يلتزم البنك بتفعيل نظام إبلاغ منظم يتيح لمجلس الإدارة الاطلاع المستمر والإشراف المباشر على فعالية التدابير الأمنية واستراتيجيات الحماية، مما يعزز من جودة الحوكمة ويرسّخ منهج الشفافية والمسؤولية.

كما ينفّذ البنك خطة استجابة شاملة للحوادث السيبرانية، تهدف إلى ضمان الجاهزية والتفاعل السريع والمنسق في حال وقوع أي خروقات أمنية. وتشمل الخطة إجراءات تصعيد واضحة لجميع الجهات المعنية، وتضمن التعامل الفوري مع الحوادث والحد من آثارها المحتملة. ويُجري البنك بشكل دوري عمليات تدقيق داخلية وخارجية لتقييم كفاءة وفعالية الضوابط الأمنية المعتمدة، إلى جانب التعاون مع جهات من القطاعين العام والخاص لمواجهة التحديات المعقدة المرتبطة بإدارة وحماية البيانات.

ويحرص البنك على إبلاغ جميع الأطراف المعنية فوراً في حال حدوث أي خرق أمني، استناداً إلى خطة الاستجابة المعتمدة، بما يعكس التزامه بالشفافية ويعزز ثقة المتعاملين معه. كما يقوم البنك بإجراء تقييمات دورية للمخاطر السيبرانية، ويخضع لاختبارات اختراق وفحص ثغرات على مدار العام لضمان التحسين المستمر لمستوى الحماية. وفي إطار جهود مكافحة الاحتيال، يطبق البنك الضوابط والتعليمات الصادرة عن برنامجي Mastercard EMC وVisa VRM، بما يرسخ منظومة حماية قوية تتصدى للتهديدات المرتبطة بالاحتيال المالي.

وقد حققت دائرة أمن المعلومات خلال الفترة الماضية سلسلة من الإنجازات النوعية، من أبرزها تنفيذ مشاريع استراتيجية في مجال الأمن السيبراني، وتبني حلول وتقنيات متقدمة لحماية البنية التحتية الرقمية للبنك. ويُعد بنك الأردن من أوائل البنوك المحلية التي استثمرت بشكل فعّال في تطوير منظومة الأمن السيبراني، بما يضمن حماية شاملة لبيانات العملاء واستمرارية الأعمال المصرفية بأعلى درجات الأمان.

ومن الجدير ذكره أن بنك الأردن حصل على المركز الثاني بين جميع البنوك والمؤسسات المالية في الأردن التي شاركت في التمرين التفاعلي لمحاكاة الهجمات

السيبرانية، الذي عُقد بتاريخ 10 أكتوبر 2024، ونظمه البنك المركزي الأردني من خلال فريق الاستجابة لحوادث الأمن السيبراني للقطاع المالي والمصرفي (Jo-FinCERT) وقد استهدف هذا التمرين اختبار قدرة المؤسسات المالية على اتخاذ الإجراءات اللازمة والقرارات المناسبة للتصدي للتهديدات السيبرانية المحتملة التي قد تواجه القطاع المصرفي.

التدريب ورفع مستوى الوعي في الامن السيبراني

يُولي بنك الأردن أهمية بالغة لنشر ثقافة الأمن السيبراني وحماية البيانات الشخصية، انطلاقاً من التزامه بتوفير بيئة مصرفية آمنة وموثوقة لعملائه وموظفيه على حد سواء. وفي هذا السياق، يحرص البنك على رفع مستوى الوعي الأمني لدى موظفيه من خلال تنفيذ جلسات توعوية متخصصة، وتقديم برامج تدريبية سنوية تستهدف العاملين في مجالات الأمن السيبراني وخصوصية البيانات. كما يُعَد تعزيز دائرة أمن المعلومات بكوادر مؤهلة تحمل شهادات مهنية متقدمة في هذا المجال، مؤشراً واضحاً على قدرة البنك على تحليل التهديدات، وتقييم المخاطر، وتطبيق التدابير الوقائية المناسبة لمواجهة الهجمات السيبرانية.

مؤشرات الأداء	2022	2023	2024
معدل عدد الشهادات المهنية في مجال أمن المعلومات والاستمرارية والخصوصية التي حصل عليها الموظف الواحد	3	3	3

إلى جانب ذلك، يتواصل البنك مع عملائه بشكل استباقي عبر الرسائل النصية القصيرة، لتوعيتهم بالمخاطر الرقمية وتزويدهم بإرشادات تساعدهم على حماية بياناتهم، كما يواصل نشر محتوى توعوي متخصص عبر منصات التواصل الاجتماعي بهدف تعزيز الثقافة الأمنية لدى الجمهور العام والعملاء.

وبنظرة مستقبلية، يعمل البنك على تجديد شهادات الاعتماد لأهم المعايير العالمية في أمن المعلومات، مثل ISO 27001، وPCI DSS، وSWIFT CSF، ويواصل التزامه الكامل بتطبيق اللوائح والقوانين ذات الصلة بحماية البيانات، بما في ذلك اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)، وقانون حماية البيانات الشخصية الأردني، واللائحة التنفيذية لنظام حماية البيانات الشخصية في المملكة العربية السعودية. ويؤكد هذا الالتزام سعي البنك المتواصل لتعزيز البنية التحتية للأمن السيبراني، وتقليل المخاطر المرتبطة به، وضمان الحفاظ على خصوصية البيانات ضمن أعلى مستويات الأمان.

الشمول المالي والثقافة المالية

يُعد تعزيز الثقافة المالية بين أفراد المجتمع ركيزة أساسية لتحقيق التقدم والازدهار الاقتصادي على المدى الطويل. ومن هذا المنطلق، يواصل بنك الأردن التزامه بدعم المبادرات الهادفة إلى تعزيز الشمول المالي ونشر الوعي المالي، مع تركيز خاص على فئة الشباب، من خلال تمكينهم بالمعارف والمهارات الضرورية لبناء مستقبل مالي ناجح.

ويضع البنك في صميم أولوياته إعداد جيل واعٍ مالياً، قادر على اتخاذ قرارات مدروسة في إدارة شؤونه المالية الشخصية. ومن خلال هذه الجهود، يسهم البنك في تمكين الأفراد من التعامل مع التحديات المالية بثقة وكفاءة، بما يعزز من قدرتهم على تحقيق الاستقلالية المالية والمساهمة الفاعلة في تنمية المجتمع.

في إطار التزامنا بتقديم خدمات مصرفية شاملة تراعي احتياجات جميع شرائح المجتمع، واصلنا العمل على تعزيز سهولة الوصول إلى خدمات البنك وتوفير تجربة مصرفية متكاملة وعصرية. حيث تم اعتماد مجموعة من المبادرات المصممة خصيصاً لتحسين راحة العملاء وتوسيع نطاق التغطية الجغرافية والزمنية للخدمات.

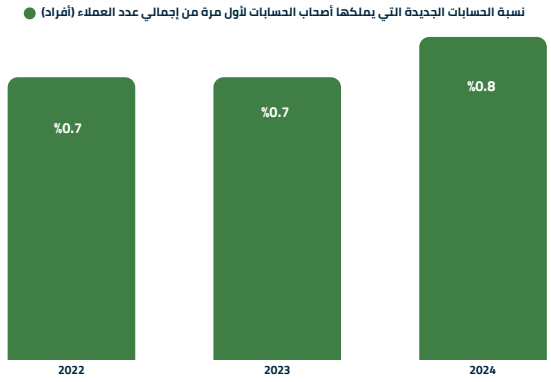
تشمل هذه الجهود تشغيل خمسة فروع داخل مراكز التسوق بنظام الفترتين، بهدف تلبية احتياجات العملاء خلال أوقات مرنة وممتدة. كما يعمل مركز الاتصال على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع لتقديم الدعم الفوري والإجابة عن استفسارات العملاء في أي وقت. وتعزيزاً لتسريع الخدمات، أطلق البنك سبعة فروع بدون أمناء صناديق، لتوفير خدمات مصرفية سلسة تعتمد على القنوات البديلة وتقديم الخدمات بسلاسة للعملاء.

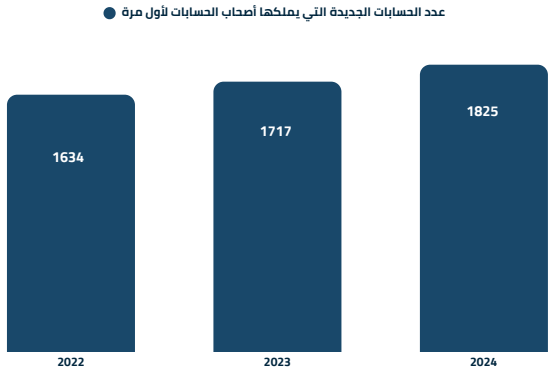
حتى نهاية عام 2024، ضمت شبكة قنوات الخدمة لدينا 82 فرعاً و191 جهاز صراف آلي منتشرة في مواقع استراتيجية في مختلف أنحاء المملكة، بما يعكس التزام البنك بالوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من العملاء. ومن منطلق المسؤولية المجتمعية والشمولية، تم تجهيز 33 فرعاً و54 جهاز صراف آلي لتقديم خدمات مخصصة للأشخاص ذوي الإعاقة، تأكيداً على حق الجميع في الوصول إلى الخدمات المصرفية بسهولة وكرامة.

وفي إطار التزام البنك بتحقيق أهداف الاستدامة الاجتماعية وتعزيز بيئة عمل شاملة، تم تنفيذ ورشة عمل لموظفي الفروع المهيئة لاستقبال ذوي الاحتياجات الخاصة. واستهدفت هذه الورشة رفع وعي الموظفين

بحقوق واحتياجات هذه الفئة، وتعليمهم أساليب التواصل الفعّال التي تضمن تقديم خدمات مصرفية متكافئة للجميع، وتعزيز التماسك المجتمعي، بما يتماشى مع توجهات البنك في توفير بيئة أكثر شمولية واستدامة.

مؤشرات الأداء	العدد
الصرفات الآلية المهيأة لذوي الإعاقة الحركية	54
الفروع المهيأة لذوي الإعاقة الحركية	33
الصرفات الالية المهيأة لذوي الإعاقة البصرية	10
الفروع في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والأقل حظاً	8
الصرفات الآلية في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة والأقل حظاً	14





* تم تعديل عدد الحسابات الخاصة بأصحاب الحسابات لأول مرة لعامي 2022 و2023 من خلال استثناء الحسابات المغلقة، علماً بأن هذا التعديل لم يؤثر على النسبة المحتسبة.

برامج الشمول المالي

انطلاقاً من حرص البنك على أداء دوره الوطني والمجتمعي، يولي بنك الأردن أهمية خاصة لموضوع الشمول المالي باعتباره أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة، وتعزيز الاستقرار المالي والاجتماعي. ويؤمن البنك بأن تمكين الأفراد من الوصول إلى المعرفة المالية والخدمات المصرفية يشكل خطوة جوهرية نحو بناء مجتمعات أكثر قدرة على تحقيق النمو والازدهار.

وفي هذا الإطار، نفذ البنك عدداً من المبادرات التي تستهدف رفع مستوى الوعي المالي وبناء القدرات لدى الفئات الأقل حظاً، بما في ذلك النساء، والشباب، وطلبة الجامعات والمدارس. وتسهم هذه المبادرات في تمكين الأفراد اقتصادياً وتعزيز مشاركتهم الفاعلة في الاقتصاد الرسمي، انسجاماً مع الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في الأردن وكما يلي:

البرنامج الوطني لنشر الثقافة المالية المجتمعية

بهدف تمكين المرأة اقتصادياً وتعزيز وعيها المالي، قدّم البنك دعمه للبرنامج الوطني لنشر الثقافة المالية المجتمعية، والذي تم تنفيذه بالتعاون مع مؤسسة نهر الأردن وجمعية البنوك في الأردن. استهدف البرنامج سيدات المجتمع المحلي وربات المنازل ورائدات الأعمال في المحافظات، وساهم في بناء قدراتهن المالية من خلال ثلاث مراحل تدريبية متتالية، شارك في تنفيذها ستة من موظفي وموظفات البنك كمتطوعين. ويعكس هذا البرنامج التزام البنك بتمكين الفئات الأقل حظاً وإدماجهن في النظام المالي الرسمي.

المشاركة في اليوم العربي للشمول المالي

في إطار التزام بنك الأردن بدعم الشمول المالي وتعزيز الثقافة المالية، شارك البنك في مبادرة اليوم العربي للشمول المالي بالتعاون مع البنك المركزي الأردني، وذلك من خلال تقديم (5) أساور دفع إلكتروني مشحونة بقيمة (50) دينار لكل منها، مع إعفاء الفائزين من رسوم إصدارها. تهدف هذه المبادرة إلى تعزيز الوعي بأهمية استخدام الوسائل الرقمية في الدفع، وتشجيع فئة الشباب على تبني الحلول المصرفية الحديثة. كما ساهمت هذه المشاركة في دعم جهود البنك في رفع مستوى الوعي بعلامته التجارية، واستقطاب شرائح جديدة من العملاء، لاسيما من فئة الشباب، بما يتماشى مع توجهاته نحو الابتكار المالي والاستدامة.

برنامج التدريب "مهنتي"

يُعد برنامج "مهنتي" من المبادرات الرائدة التي أطلقها البنك في مجال تمكين الشباب وتعزيز فرصهم في سوق العمل، حيث يهدف إلى تأهيل طلبة الجامعات والمدارس من خلال تدريب عملي وتفاعلي يمتد لستة أسابيع، يتضمن مهارات مهنية مثل التحليل المالي، إدارة المشاريع، والتواصل المهني. شارك في البرنامج خلال عام 2024 نحو 34 طالباً وطالبة، واختتم بحفل تكريمي للمشاركين والمدربين. ويسهم البرنامج في تعزيز جاهزية الشباب للانخراط في القطاع المالي، مما يدعم جهود البنك في توسيع نطاق الشمول المالي لدى فئة الشباب ويعزز مساهمته في التنمية الاقتصادية المستدامة.

التزام نحو المجتمع والبيئة

الركيزة الثالثة: التزام نحو المجتمع والبيئة

يعكس نهج بنك الأردن في الاستدامة حرصه على تحقيق توازن فعّال بين النمو الاقتصادي والحفاظ على البيئة والمجتمع. وانطلاقاً من هذا النهج، يعمل البنك على تقليل بصمته الكربونية من خلال تعزيز كفاءة استخدام الموارد والاعتماد المتزايد على مصادر الطاقة المتجددة، بما يسهم في مواجهة تحديات التغير المناخي ويدعم التحول نحو اقتصاد منخفض الانبعاثات.

ويتّبع البنك نهجاً متكاملاً يركز على دمج الممارسات البيئية المستدامة في عملياته التشغيلية، إلى جانب الاستثمار في مبادرات خضراء تهدف إلى حماية البيئة وتحقيق أثر إيجابي طويل الأمد. كما يسعى لتطبيق أفضل المعايير البيئية في جميع أنشطته، تأكيداً على دوره في بناء مستقبل أكثر استدامة.

وفي البعد الاجتماعي، يولي البنك أهمية خاصة لتعزيز علاقته بالمجتمع من خلال برامج المسؤولية الاجتماعية التي تركز على تمكين الأفراد وتحقيق التنمية الشاملة. ويشجع البنك موظفيه على العمل التطوعي والمشاركة في المبادرات المجتمعية، بالإضافة إلى منح الأفضلية للموردين المحليين في سلسلة التوريد، دعماً للاقتصاد الوطني وخلق فرص عمل محلية مستدامة.

المواضيع الجوهرية	ذات صلة برؤية التحديث الاقتصادي في الأردن (JEMV)	الأهداف الأساسية للتنمية المستدامة (SDGs)	الأهداف المساندة للتنمية المستدامة (SDGs)
التغير المناخي	✓	13	12, 9
كفاءة الموارد	✓	12	11, 13
المجتمعات المحلية والتنمية الاجتماعية	✓	11	8, 1
سلاسل التوريد	✓	12	8, 9

ملاحظات:

*جميع المواضيع تدعم التنمية المستدامة محلياً وبيئياً، وتتماشى مع أهداف رؤية التحديث الاقتصادي عبر تعزيز المسؤولية المجتمعية والابتكار البيئي.

*الأهداف الأساسية (Primary SDGs): هي التي يتقاطع فيها تأثير الموضوع مع جوهر الهدف.

*الأهداف المساندة (Complimentary SDGs): أهداف تدعمها الجهود أو تتأثر بشكل غير مباشر بالممارسات ذات العلاقة.

التغيّر المناخي

في ظل التزايد المستمر لآثار التغير المناخي ووضوح تداعياته يوماً بعد يوم، يدرك بنك الأردن مسؤوليته في التصدي لهذه الظاهرة العالمية. وانطلاقاً من نهجنا في الاستدامة البيئية، نسعى إلى الحد من الانبعاثات الضارة، بما في ذلك تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG)، من خلال اعتماد ممارسات مسؤولة ومستدامة على مختلف مستويات العمل. في ظل التزايد المستمر لآثار التغير المناخي ووضوح تداعياته يوماً بعد يوم، يدرك بنك الأردن مسؤوليته في التصدي لهذه الظاهرة العالمية. وانطلاقاً من التزامنا بالاستدامة البيئية، نسعى إلى الحد من الانبعاثات الضارة، بما في ذلك تقليل انبعاثات الغازات الدفيئة (GHG)، من خلال اعتماد ممارسات مسؤولة ومستدامة على مختلف مستويات العمل.

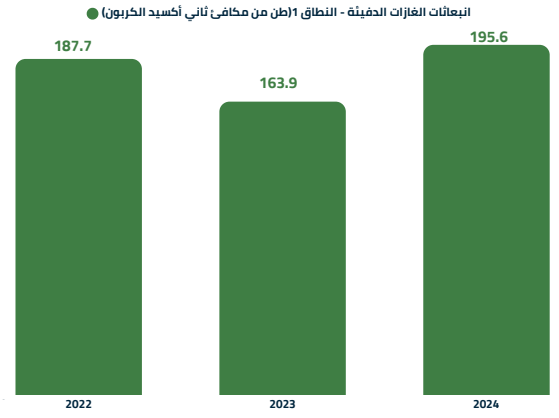
ويؤكد البنك سعيه للامتثال لجميع القوانين واللوائح المعمول بها في مجالات المناخ والبيئة، وحرصه الدائم على مواءمة عملياته مع التوجهات الوطنية والعالمية الهادفة إلى حماية البيئة وتحقيق التنمية المستدامة.

في إطار تعزيز جاهزية البنك لمواجهة التحديات المرتبطة بتغير المناخ، نقوم بدمج المخاطر المناخية ضمن اختبارات الأوضاع الضاغطة، مع التركيز على كل من المخاطر المادية والانتقالية التي قد تؤثر على الاستقرار المالي والاقتصادي. ونتبع نهجاً استباقياً يهدف إلى تحليل آثار هذه المخاطر على استمرارية عمليات البنك على المدى الطويل، مما يساعد في رصد الفجوات المحتملة وتعزيز القدرة على اتخاذ تدابير وقائية فعّالة.

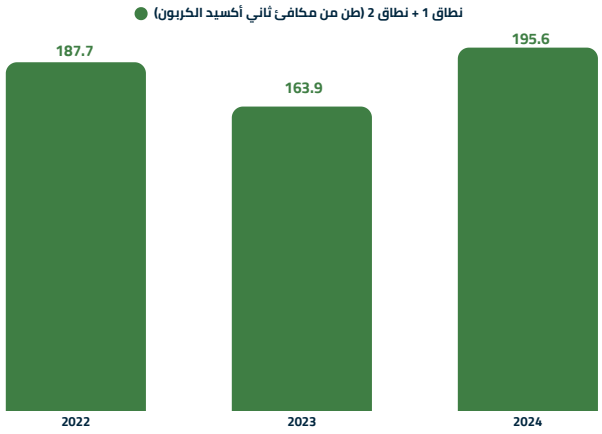
من خلال هذا التوجه، يتمكن البنك من تقييم مدى جاهزيته للتعامل مع المشهد المتغير لتغير المناخ، وضمان مرونة واستدامة عملياته المالية في ظل التحولات المناخية المتسارعة.

وفي سياق حرصه على الاستدامة البيئية، ساهم استخدام البنك للطاقة الشمسية في تجنب انبعاثات الغازات الدفيئة خلال الأعوام الثلاثة الماضية وبالتالي انبعاثات النطاق (2) كانت نتيجتها (0)، مما يعكس جهوده الفعلية في تقليل بصمته الكربونية وتعزيز الاعتماد على مصادر الطاقة النظيفة.

وفي عام 2024، تمكنّا من الحفاظ على سجل خالٍ من أي مخالفات أو غرامات تتعلق بعدم الامتثال للأنظمة والتشريعات البيئية، ما يعكس التزامنا الراسخ بالامتثال البيئي والممارسات المسؤولة.



*ملاحظة: تم تعديل آلية الاحتساب انبعاثات الغازات الدفيئة وفقاً لمنهجية GHG Protocol والذي ادى الى تعديل ارقام السنوات السابقة.



*ملاحظة: تم تعديل آلية الاحتساب انبعاثات الغازات الدفيئة وفقاً لمنهجية GHG Protocol والذي أدى إلى تعديل أرقام السنوات السابقة

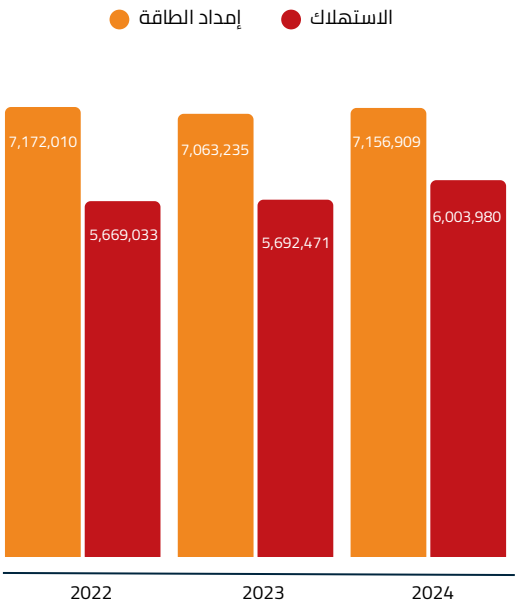
كفاءة الموارد

الطاقة

يُعدّ تقليل استهلاك الطاقة محوراً أساسياً في جهودنا لمواجهة تحديات التغيّر المناخي. وفي هذا الإطار، يلتزم بنك الأردن بتقليل استهلاك الطاقة ودمج مصادر الطاقة المتجددة في عملياته التشغيلية، بما يتماشى مع أهدافه البيئية ونهجه المستدام. تهدف هذه المبادرات إلى تقليل الأثر البيئي للبنك والمساهمة في بناء مستقبل أكثر استدامة ووعياً بيئياً.

ولتجسيد هذا الالتزام، استثمر البنك في إنشاء ثلاث محطات لتوليد الطاقة الشمسية، بالتعاون مع شركتين رائدتين في هذا المجال. توفر هذه المحطات طاقة نظيفة تغطي احتياجات جميع فروع ومرافق بنك الأردن في مختلف أنحاء المملكة، مما يعزز من كفاءة استهلاك الطاقة ويقلل من الاعتماد على المصادر التقليدية.

إمدادات واستهلاك الطاقة التي تقدمها محطات الطاقة الشمسية للمبنى الرئيسي والفروع (كيلو واط / ساعة)



انطلاقاً من التزامنا بالاستدامة البيئية، نعتمد في بنك الأردن نظاماً متقدماً لمراقبة استهلاك الطاقة الكهربائية يهدف إلى التقييم المستمر للكفاءة التشغيلية ورصد أي انحرافات قد تشير إلى وجود اختلالات تتطلب المعالجة. ونُجري فحوصات دورية للمعدات الكهربائية للتحقق من مستويات الاستهلاك وضمان الالتزام بالمعايير المحددة.

نُدرج كفاءة استهلاك الطاقة ضمن معايير التقييم الأساسية عند شراء المعدات والأجهزة الجديدة، بما يعزز توجهنا نحو تقليل الأثر البيئي لأنشطتنا التشغيلية. كما نحرص على إيصال توجيهات دورية لمديري الفروع بهدف ترسيخ ثقافة ترشيد استهلاك الطاقة وتعزيز الوعي الداخلي بأهمية الاستخدام المسؤول للموارد.

وفي إطار جهودنا المستمرة لتعزيز كفاءة الطاقة، قمنا بتنفيذ مجموعة من المبادرات شملت تركيب مصابيح LED الموفرة للطاقة في الفروع والمقر الرئيسي، وتطبيق نظام التبريد المتغير (VRV) للحد من استهلاك الكهرباء، إلى جانب استخدام تقنيات تظليل النوافذ لتقليل فاقد الطاقة الحرارية. كما نسعى إلى تحديث أجهزة تكنولوجيا المعلومات بأخرى أكثر كفاءة في استهلاك الطاقة، بالإضافة إلى اعتماد نظام إدارة المباني (BMS) لمراقبة وتحليل أنماط استهلاك الطاقة بشكل ذكي يدعم قراراتنا التشغيلية المستدامة.

هذا بالإضافة إلى مراقبة قيم الاستهلاك الكهربائي لجميع مباني البنك بشكل تفصيلي ومقارنة هذه القيم بالأعوام السابقة بشكل دوري، بالإضافة لمتابعتنا لإنشاء خطط التطوير المستقبلية على الأنظمة لزيادة إنتاجية المحطات الكهربائية وتقليل الاستهلاك.

جدول مؤشرات الطاقة في الملاحق: جدول 11.0

المياه

ندرة المياه تُعد من أبرز التحديات البيئية المرتبطة بتغير المناخ، وتؤثر بشكل مباشر على المجتمعات المحلية واستدامة الأعمال، خصوصاً في المناطق التي تعاني من شح الموارد المائية، ومنها المناطق التي نعمل فيها. وانطلاقاً من سعينا للحفاظ على الموارد الطبيعية وتقليل الأثر البيئي لعملياتنا، يولي بنك الأردن أهمية خاصة لتعزيز كفاءة استهلاك المياه عبر تطبيق مجموعة من الممارسات والإجراءات المستدامة.

تتضمن هذه الإجراءات استخدام أنظمة ومعدات موفّرة للمياه في دورات المياه، وتحسين كفاءة ري المساحات الخضراء باستخدام تقنيات ذكية للتحكم باستهلاك المياه، إلى جانب إجراء فحوصات دورية للكشف عن أي تسربات ومعالجتها بشكل فوري. كما نستخدم نظام الأسموزية

المعاكسة (Reverse Osmosis) لضمان كفاءة معالجة المياه وتحقيق أقصى استفادة منها ضمن منشآت البنك. من خلال هذه المبادرات، نواصل جهودنا في تقليل الهدر وتعزيز كفاءة استخدام المياه بما يتماشى مع أهدافنا البيئية وتوجهاتنا للاستدامة.

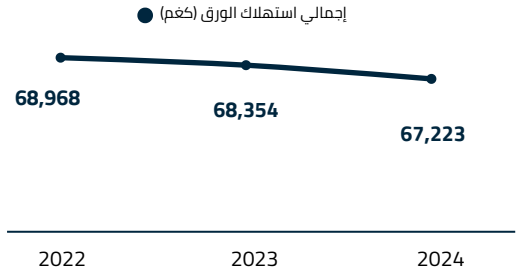
هذا ويواصل البنك تطوير وتنفيذ تدابير فعالة تهدف إلى تقليل استهلاك المياه، من خلال رفع كفاءة استخدام الموارد المائية وتعزيز ممارسات الاستدامة ضمن مختلف عملياته التشغيلية.

تم تعديل معدل الاستهلاك لكل موظف حيث تم تعديل عدد الموظفين لعامي 2022 و 2023 باحتساب أعداد الموظفين في مبنى الادارة العامة فقط

إدارة النفايات

تشكل النفايات أحد أبرز التحديات البيئية، خاصةً عند التخلص منها بطرق غير مستدامة تؤدي إلى انبعاثات ضارة أو تراكمها في المكبات. ونظراً لطبيعة أعمال القطاع المصرفي، يُعد الورق المصدر الأكبر للنفايات الناتجة عن عمليات البنك.

وفي هذا السياق، يواصل بنك الأردن تنفيذ عدد من المبادرات الهادفة إلى تقليل استهلاك الورق والحد من النفايات الورقية، ومنها اعتماد التواقيع الإلكترونية لأعضاء مجلس الإدارة، والعمل على رقمنة ملفات العملاء بالكامل من خلال نظام إدارة المحتوى المؤسسي (ECM)، بالإضافة إلى بيع الورق المستخدم لشركات متخصصة بإعادة التدوير. كما نشجع العملاء على الاستغناء عن طباعة الإيصالات من أجهزة الصراف الآلي، بهدف تعزيز ثقافة التحول الرقمي والتقليل من النفايات الورقية. وقد أثمرت هذه الجهود عن انخفاض في إجمالي استهلاك الورق بنسبة تقارب 1.7% في عام 2024 مقارنةً بعام 2023، مما يعكس التقدم التدريجي في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز ممارسات العمل المستدام داخل البنك.



هذا ويذكر أن حجم الورق المعاد تدويره بلغ 45 ألف كغم لعام 2024.

سلاسل التوريد

يؤمن البنك بأهمية دمج مبادئ الاستدامة ضمن أنشطته التشغيلية كافة، بما في ذلك سلسلة التوريد. وعلى الرغم من أن رحلة المشتريات المستدامة لا تزال في مراحلها الأولية، إلا أن البنك يولي اهتماماً متزايداً لتطوير علاقاته مع موردين يتشاركون ذات القيم والمبادئ، مع إعطاء الأولوية لدعم الموردين المحليين متى ما توفرت الإمكانية. ويُعد هذا التوجه خطوة أساسية نحو تعزيز التأثير الإيجابي على المجتمعات المحلية ودعم النمو الاقتصادي المستدام.

خلال عام 2024، عملت دائرة المشتريات على ضمان تلبية احتياجات البنك من المواد والخدمات في الوقت المناسب وبطريقة مجدية من حيث التكلفة. وفي خطوة تعكس التوجه التدريجي نحو تعزيز الاعتماد على الموردين المحليين، ارتفع عددهم ليصل إلى 541 مورداً في عام 2024، مقارنة بـ403 مورداً في عام 2023، ما يشكل 89% من إجمالي الموردين للعام 2024 مقابل 86% في العام السابق، كما ارتفعت المشتريات من الموردين المحليين بنسبة 22.8% في عام 2024 مقابل عام 2023 مقابل نسبة ارتفاع بلغت 11% لعام 2023 مقارنةً بالعام 2022.

مؤشرات الأداء	2022	2023	2024
إجمالي عدد الموردين	493	468	606
إجمالي عدد الموردين المحليين	441	403	541
إجمالي نفقات المشتريات (د.أ)	22,796,841	26,241,263	30,441,286
نفقات المشتريات من الموردين المحليين (د.أ)	17,879,119	19,863,439	24,400,453

* تم تصحيح أعداد الموردين بالعام 2022 حيث كان هناك موردين خارجيين مدموجين بعدد الموردين المحليين

المجتمعات المحلية والتنمية الاجتماعية

المسؤولية الاجتماعية لعام 2024 تعكس فلسفة بنك الأردن التي تمتد جذورها لأكثر من ستة عقود.

انطلاقاً من إقرار بنك الأردن العميق بمسؤوليته الاجتماعية الأوسع كأحد المؤسسات المالية الرائدة, فإننا نؤمن إيماناً راسخاً بأن دعم المجتمعات المحلية التي نخدمها وتمكينها يمثل خطوة أساسية في تعزيز التقدم الوطني وتحفيز النمو الاقتصادي المستدام. إنّ استثمارنا في رفاهية المجتمعات المحلية وتطوير قدراتها لا يقتصر فقط على توفير الدعم المالي, بل يشمل أيضاً تنفيذ مبادرات تعليمية, صحية, وتنموية تُسهم في تحسين نوعية الحياة وتوسيع الفرص الاقتصادية. من خلال هذا التوجه الاستراتيجي, نسعى لإحداث تأثير إيجابي وذي قيمة يتجاوز حدود المجتمع المحلي ليشمل المستوى الوطني والأسواق التي نتواجد فيها, مما يعزز مكانة البنك كمساهم رئيسي في بناء اقتصاد قوي ومجتمع مزدهر ومتقدم.

نحرص وبشكل مستمر على تحديث وتطوير خطط المسؤولية الاجتماعية والمنبثقة من رسالة وقيم البنك واستراتيجيته, بهدف مواءمة احتياجات المجتمعات المتغيرة وسعياً لتحقيق أعلى درجات التأثير الايجابي المجتمعي من خلال المبادرات والمشاريع والبرامج التي يتم تنفيذها على مدار العام. وقد شهد عام 2024 ارتفاعاً ملحوظاً في أعداد المستفيدين من البرامج والمشاريع التي تم دعمها حيث بلغت 15,931 مستفيداً [1]. مقابل حوالي 9000 مستفيد بالعام 2023. علاوة على ذلك شهدنا نمواً في عدد الساعات التطوعية التي بذلها موظفونا والتي بلغت 1171 ساعة تطوعية بالعام 2024 مقابل حوالي 400 ساعة تطوعية بالعام 2023. كما أحرزنا تقدماً ملحوظاً في الارتقاء بمبادراتنا ضمن إطار المسؤولية الاجتماعية للشركات عن طريق مواءمة تلك المسؤولية مع أهداف التنمية المستدامة للأمم المتحدة (UN-SDGs). وأتاح لنا إدراج أهداف التنمية المستدامة في استراتيجية

1 تم احتساب أعداد المستفيدين لبرامج ومبادرات المسؤولية الاجتماعية التي نفذها البنك, مع التنويه إلى أن البنك قام باحتساب أعداد المستفيدين من تنفيذ دعم متحف الأطفال المتنقل / متحف الأطفال الأردن بقسمة عدد المستفيدين من المبادرة على عدد شركاء المبادرة والبالغين (3 شركاء).

وخطط البنك للمسؤولية الاجتماعية إدراك إمكانية تحقيق آثار أكبر نفعاً وجدوى بالنسبة للمجتمع والبيئة والجهات المعنية. علاوةً على ذلك, ترتبط المبادئ الناظمة لأنشطة الرعاية والتبرعات ارتباطاً وثيقاً مع التوجه الاستراتيجي لمؤسستنا, ما يضمن اتباع نهج متسق في سبيل الوفاء بمسؤولياتنا الاجتماعية. ولا نكتفي بذلك فحسب, بل نجري سنوياً مراجعة للإجراءات المتخذة لضمان تلبية طلبات المجتمع المحلي المتغيرة. فعند اختيار المبادرات والأنشطة الاجتماعية, نضع نصب أعيننا احتياجات المجتمعات المحلية والأثر المتحقق وعدد المستفيدين والتغيير الإيجابي الناتج عنها, مع التركيز على المحاور الرئيسية التالية:

- التعليم
- الصحة
- الثقافة المالية
- المبادرات الرياضية ودعم ذوي الاحتياجات الخاصة
- المبادرات الخاصة بالبيئة والحفاظ عليها

التعليم

ندرك في بنك الأردن أن التعليم الجيد هو الركيزة الأساسية لتقدم وازدهار المجتمعات, والمساهمة في القضاء على الفقر, وذلك بما يشمل التعليم الأكاديمي وكذلك التعليم المهني وخاصة لفئة الشباب, باعتبارهم الشركاء الأساسيين في إحداث التغيير وصناعة المستقبل الواعد. ومن هذا المنطلق قدمنا الدعم للعديد من المبادرات والبرامج التي من شأنها مساعدة الشباب على استكمال مسيرتهم التعليمية وتعزيز ثقتهم بأنفسهم وتطوير مهاراتهم المختلفة لمساعدتهم على صنع مستقبلهم ودخول سوق العمل بسلاسة حيث تم تقديم الدعم للمبادرات التالية:

- **برامج المنح الدراسية:**
  - مكرمة رئيس مجلس الإدارة: تعتبر هذه المكرمة من أهم المبادرات الداخلية والتي من شأنها تعزيز ولاء وانتماء الموظفين لمؤسستهم. حيث يتم تقديم منح دراسية جامعية سنوياً لأبناء الموظفين المتفوقين في نتائج الثانوية العامة في الأردن وفلسطين, وبالعام 2024 تم تقديم سبع منح.

- الشراكة مع مؤسسة إيليا نقل: تم تجديد الشراكة مع جمعية مؤسسة إيليا نقل والتي تمتد لأكثر من ثمانية أعوام، وذلك من خلال تقديم منحتين دراسيتين جديدتين، والتي ستستمر لمدة 4 أعوام أكاديمية قادمة.
- تمكين الأيتام: قمنا بتغطية أقساط الدراسة الجامعية لمدة عام واحد لـستة طلاب من الطلاب المستفيدين من خدمات صندوق الأمان لمستقبل الأيتام، بالإضافة إلى دعم "مبادرة الأمل" والتي يذهب ريعها لصالح الطلاب المستفيدين من صندوق الأمان لمستقبل الأيتام أيضاً.
- صندوق تعليمي باسم "بنك الأردن": قمنا بعقد اتفاقية مع لجنة اليتيم العربي وذلك لفتح صندوق تعليمي باسم (بنك الأردن) لدعم الطلاب المحتاجين في الأردن وفلسطين، حيث استفاد 9 طلاب من هذا الصندوق خلال سنة 2024.

- **برامج دعم التعليم والشمول المالي:**
  - صقل مهارات الطلبة وتحسين البيئة المدرسية: قدمنا الدعم لبرنامج "تبني المدارس" بالتعاون مع مؤسسة إنجاز بهدف تحسين بيئة التعلّم في المدارس بالإضافة إلى بناء القدرات لدى الطلاب وتزويدهم بالمهارات الشخصية والاجتماعية والمهنية، من خلال تزويدهم بمجموعة من البرامج التدريبية والتثقيفية والتي تم تنفيذها من خلال عدد من المتطوعين من موظفي بنك الأردن. كما قدمنا دعمنا لنشاط (اليوم الوظيفي في القطاع المالي) بالتعاون مع مؤسسة إنجاز، بهدف تعزيز الجوانب المعرفية لدى طلاب المدارس فيما يتعلق بالعمل المصرفي ومساعدتهم على اختيار مهنتهم المستقبلية.
  - دعم الطلبة الجامعيين: قدمنا دعمنا لنادي العون الإنساني لصالح الطلاب الجامعيين الأيتام.
  - حملة العودة إلى المدارس: تقديم الدعم لجمعية قوافل الخير للإغاثة والتنمية لمشروع (حقيبتي 9) والذي يتضمن توزيع 400 حقيبة مدرسية وقرطاسية على الطلبة ضمن المناطق الأقل حظاً.
  - ورشات تعليمية للأطفال والشباب: قمنا بدعم المتحف الوطني الأردني للفنون الجميلة التابع للجمعية الملكية للفنون الجميلة، بهدف تنفيذ برنامج (المتحف المتنقل) والذي يقدم ورشات تعليمية وثقافية في مجال الفن البصري لفئة الأطفال والشباب من طلاب المدارس الحكومية والجمعيات الخيرية في المناطق الأقل حظاً.
  - البرنامج الوطني لنشر الثقافة المالية المجتمعية: قمنا بدعم البرنامج الوطني والذي تم تنفيذه بالتعاون مع مؤسسة نهر الأردن وجمعية البنوك في الأردن والذي يهدف إلى بناء وتطوير القدرات المالية للمرأة ضمن برنامج تدريب سيدات المجتمع المحلي وربات المنازل ورائدات الأعمال في المحافظات. حيث تم تنفيذه على ثلاثة مراحل متتالية وبمشاركة ستة من موظفي وموظفات البنك.
  - برنامج التدريب "مهنتي": هو أحد مبادرات البنك الرائدة التي أطلقها البنك في مجال تمكين الشباب وتعزيز فرصهم في سوق العمل، ويأتي ضمن التزام البنك بالمسؤولية المجتمعية ودعمه للتعليم والتطوير المستدام. يهدف البرنامج إلى تأهيل طلاب الجامعات والمدارس من خلال تجربة تدريبية عملية وتفاعلية مدتها ستة أسابيع، تشمل مهارات مهنية مثل التحليل المالي، إدارة المشاريع، والتواصل المهني، عبر التدريب في مختلف دوائر البنك. في عام 2024، شارك في البرنامج 34 طالباً وطالبة، واختتم بحفل تخريج وتكريم للمشاركين والمدربين. ويواصل البنك تطوير "مهنتي" ليتضمن فرصاً عملية أوسع تسهم في تعزيز جاهزية الشباب لسوق العمل ودعم الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي.

المشاركة في اليوم العربي للشمول المالي

في إطار التزام بنك الأردن بدعم الشمول المالي وتعزيز الثقافة المالية، شارك البنك في مبادرة اليوم العربي للشمول المالي بالتعاون مع البنك المركزي الأردني، وذلك من خلال تقديم (5) أساور دفع إلكتروني مشحونة بقيمة (50) دينار لكل منها، مع إعفاء الفائزين من رسوم إصدارها. تهدف هذه المبادرة إلى تعزيز الوعي بأهمية استخدام الوسائل الرقمية في الدفع، وتشجيع فئة الشباب على تبني الحلول المصرفية الحديثة. كما ساهمت هذه المشاركة في دعم جهود البنك في رفع مستوى الوعي بعلامته التجارية، واستقطاب شرائح جديدة من العملاء، لاسيما من فئة الشباب، بما يتماشى مع توجهاته نحو الابتكار المالي والاستدامة.

برامج رمضان الخيرية لعام 2024

في شهر الخير نحرص في بنك الأردن، كمؤسسة مسؤولة مجتمعياً، أن نبادر في تقديم الدعم اللازم للبرامج والمبادرات الرمضانية، كما ويحرص موظفونا على

المشاركة والتطوع في تنفيذ هذه المبادرات، حيث قدمنا الدعم لقيادة سلاح الجو الملكي / نادي سيدات سلاح الجو لتوزيع طرود الخير على الأسر الأردنية الأقل حظاً في المملكة، ودعم الهيئة الاختيارية لعشائر شركس عمان / مختار عشائر الشركس، لتوزيع المساعدات العينية والطرود الرمضانية للأسر الفقيرة خلال شهر رمضان المبارك. كما أقمنا عدة إفطارات خيرية استهدفت الأطفال الأقل حظاً والمنتفعين من خدمات الجمعيات الخيرية بالتعاون مع مركز هيا الثقافي ومتحف الأطفال الأردن.

مبادرات خاصة بدعم الجمعيات والمؤسسات الوطنية

- دعم وزارة التنمية الاجتماعية من خلال مبادرة جمعية البنوك في الأردن لدعم جهود الوزارة في تحقيق أهدافها الخاصة بالتنمية الاجتماعية المستدامة.
- الشراكة الاستراتيجية مع قرى الأطفال SOS في الأردن، من خلال تجديد كفالة المصاريف الجارية لمنزل واحد/ لمدة عام، ضمن قرية عمان، وذلك بهدف توفير بيئة صحية وآمنة للأطفال فاقدي السند الأسري.
- الشراكة الاستراتيجية مع جمعية قرى الأطفال SOS في فلسطين من خلال تجديد كفالة المصاريف الجارية لمنزل واحد/ لمدة عام، ضمن قرية بيت لحم، وذلك بهدف توفير بيئة صحية وآمنة للأطفال فاقدي السند الأسري.
- دعم رابطة أهالي كفر عانة لمساعدة الجمعية في تحقيق أهدافها المتعلقة بتقديم المعونات المادية والعينية للأسر المحتاجة التي ترعاها الجمعية بالإضافة إلى كفالات الأيتام والطلاب الجامعيين المحتاجين.
- دعم مركز زها الثقافي لإقامة مهرجان عيد الاستقلال تزامنا مع احتفالات المملكة باليوبيل الفضي للجلوس الملكي.
- دعم جمعية رعاية شؤون المقابر الإسلامية – بيت الدفن الإسلامي بهدف تغطية النفقات الخاصة بحالات الوفاة من الفقراء والمحتاجين.
- دعم قيادة سلاح الجو الملكي / نادي سيدات سلاح الجو بهدف تنفيذ حملات تبرعات خيرية لتوزيعها على الأسر الأردنية والفقراء والطلاب الأقل حظاً في المملكة.

الصحة والرفاه الاجتماعي

نسعى في بنك الاردن لتوسيع نطاق تأثيرنا الايجابي وضمن خطوات عملية لترجمة خطة المسؤولية الاجتماعية الخاصة بتقديم الدعم اللازم للمبادرات التي تُعنى بالصحة والرفاه الاجتماعي إلى واقع ملموس يعود بالنفع على أبناء مجتمعنا المحلي وذلك من خلال عقد الشراكات مع نخبة من الجمعيات الخيرية، ومن أبرز إنجازاتنا خلال عام 2024:

- دعم الجمعية الأردنية للعون الطبي للفلسطينيين بهدف شراء أدوية لعيادات الجمعية لتغطية المستلزمات لمدة 6 أشهر.
- تغطية تكاليف الرعاية التلطيفية لثمانية مرضى بالتعاون مع جمعية الملاذ للرعاية الإنسانية.
- تقديم الرعاية الذهبية للحفل الخيري الثامن عشر والذي نظمته مؤسسة فلسطين الدولية والذي يذهب ريعه لدعم برنامج "تلبية الاحتياجات الطبية العاجلة في فلسطين".
- دعم بلدية عجة التابعة لمحافظة جنين في فلسطين، لشراء جهاز فحص الجهد لقسم القلب ضمن مركز إسعاف وطوارئ عجة.
- تنظيم وتنفيذ مبادرة للتبرع بالدم لموظفي البنك داخل مقر الإدارة العامة لبنك الأردن في عمان، تحت شعار "دمك دعمك" وبالتعاون مع مديرية بنك الدم التابعة لوزارة الصحة الأردنية. حيث قام موظفي البنك بالتبرع بالدم تحت إشراف كادر طبي متخصص.

الرياضة وذوي الاحتياجات الخاصة

نؤمن في بنك الأردن بأهمية دعم وتأهيل ذوي الاحتياجات الخاصة ومساعدتهم على الانخراط في مجتمعاتهم وتهيئة الفرص أمامهم وتعزيز مهاراتهم ليصبحوا أعضاءً فاعلين ومنتجين. ولذلك، حرصنا خلال عام 2024 على استكمال مسيرة الدعم المقدم لهذه الفئة من خلال:

- دعم إقامة ورشة تدريبية خاصة بـ (تعليم فن الريزن) لـ 15 مشاركة من عضوات النادي الأردني للصم.
- دعم جائزة الحسن للشباب لتغطية التكاليف الخاصة ببناء 10 خيم دائمة ضمن مخيم الحسن للشباب والذي يستقبل حوالي 2000 طالب وطالبة ضمن مستويات الجائزة الثلاثة.

المحافظة على البيئة

نواصل باستمرار تطبيق خططنا الخاصة بالمجالات البيئية بهدف دفع وتيرة تنفيذ السياسة الوطنية لتغير المناخ 2021-2050، وتطوير أداء المملكة البيئي لتعزيز مرتبتها على كل من مؤشر الأداء البيئي العالمي ومؤشر الاستدامة. وسعياً لزيادة الرقعة الخضراء وحماية الثروة النباتية، قدمنا الدعم خلال عام 2024 للبرامج التالية:

- الرعاية الفضية لبرنامج "القافلة الخضراء" والذي استمر البنك بدعمه على مدى عشر سنوات متتالية

بتنفيذ وتنسيق من الجمعية العربية لحماية الطبيعة، حيث قام متطوعون من موظفي بنك الأردن بزراعة 500 شجرة مثمرة ضمن الأراضي الزراعية الخاصة بصغار المزارعين في الأغوار الأردنية الوسطى، ممن لا يقدرون على تحمل تكاليف زراعة أراضيهم وذلك لمساعدتهم على إيجاد مصدر دخل لهم ولعائلاتهم. بالإضافة إلى المساهمة في زيادة الرقعة الخضراء وحماية الثروة النباتية في الأردن.

- دعم مشاريع أنظمة الطاقة المتجددة؛ حيث قمنا بدعم جمعية رعاية شؤون المقابر الإسلامية بهدف تنفيذ مشروع تأسيس نظام الطاقة الشمسية لغايات توليد الطاقة الكهربائية لمبنى الجمعية.
- دعم برامج المحافظة على البيئة البحرية؛ حيث تم تدريب ثلاثة موظفين من بنك الأردن (دورة بادي للغوص بالمياه المفتوحة) بالتعاون مع الجمعية الملكية لحماية البيئة البحرية مما مكنهم من المشاركة ضمن الأنشطة البيئية المختلفة وبخاصة حملات تنظيف جوف البحر التي أقيمت في العقبة خلال عام 2024 بهدف الحفاظ على التراث البيئي الأردني والتنوع الحيوي لضمان استدامته للأجيال القادمة.
- دعم مسابقة الرسم البيئي التي أطلقتها جمعية أصدقاء البيئة الأردنية والخاصة بطلاب المدارس الحكومية والخاصة ووكالة الغوث تحت عنوان "البصمة الكربونية"، والتي بدورها قامت بطباعة الرسومات الفائزة في المسابقة ضمن رزنامة عام 2025، بهدف تفعيل دور الطلاب في التعبير عن البيئة التي يعيشون فيها عن طريق الرسم.

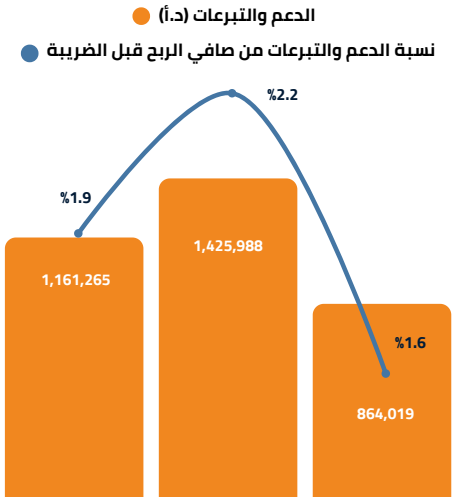
برنامج المظلة الإغاثية المتعددة لقطاع غزة

أطلق بنك الأردن خلال عام 2024 برنامج "المظلة الإغاثية المتعددة" لدعم الوضع الإنساني في قطاع غزة بميزانية تجاوزت مليون دولار، استهدف عدة محاور رئيسية شملت:

- توزيع وجبات غذائية بالتعاون مع جمعية عطاء فلسطين، استفاد منها نحو 28,000 شخص في مناطق الإيواء شمال القطاع، مع التركيز على الفئات الأكثر ضعفاً.
- توفير أدوية لمرضى السرطان بالشراكة مع مؤسسة مريم، لتأمين أدوية علاجات مرضى السرطان في ظل الانقطاع الحاد لهذه الأدوية.
- رعاية الأطفال الأيتام من خلال كفالة 68 طفلاً نُقلوا من رفح إلى قرية الأطفال في بيت لحم بالتعاون مع SOS فلسطين، لتأمين احتياجاتهم المعيشية والتعليمية والصحية لعام كامل.
- دعم برنامج الأغذية العالمي (WFP) عبر توفير الطحين ومستلزمات تشغيل المخابز، مما ساهم في توزيع أكثر من 2.4 مليون طرد خبز استفاد منها يومياً نحو 485,000 نازح لمدة شهر.

ويستمر البنك في تنفيذ باقي محاور البرنامج خلال عام 2025 بالتعاون مع شركائه المحليين والدوليين.

بلغت التبرعات والدعم الذي قدمه البنك ما قيمته 864 ألف دينار مشكلاً حوالي 1.6% في العام 2024 مقابل 2.2% بالعام 2023



ملاحظة: مبالغ التبرعات على مستوى مجموعة بنك الأردن

انخفض إجمالي مبلغ الدعم المقدم في عام 2024 مقارنة بعام 2023، ويُعزى هذا الانخفاض إلى تخصيص دعم لمبادرة ملكية خلال عام 2023، وهي مبادرة استثنائية لم يتم تنفيذ مبادرة مماثلة لها خلال عام 2024.

مشاركة 234 موظفاً وموظفةً في الأنشطة والأعمال الخيرية بتخصيص ما مجمله 1,171 ساعة للأعمال التطوعية في العام 2024.

تنمية فريق متفوق من الموظفين

الركيزة الرابعة: تنمية فريق متفوق من الموظفين

يحرص بنك الأردن على استقطاب أفضل الكفاءات وتوفير بيئة عمل جاذبة تدعم التطور المهني والنمو المستدام لموظفيه. نؤمن بأن الاستثمار في رأس المال البشري هو أساس النجاح المؤسسي، لذلك نوفر برامج تدريب وتطوير مصممة لتمكين الموظفين وتعزيز مهاراتهم على مختلف المستويات.

كما نحرص على توفير بيئة عمل تشجع على الإبداع والمشاركة، وتعزز من استقرار الموظفين ورضاهم الوظيفي. وتُولي إدارة البنك أهمية كبيرة لصحة الموظفين ورفاههم، من خلال تقديم مبادرات تُعنى بالصحة الجسدية، بما يسهم في تحسين جودة الحياة الوظيفية.

وفي إطار دعم ثقافة التقدير والتحفيز، نُطبق نظاماً شاملاً للمكافآت والحوافز يستند إلى مبادئ الشفافية والعدالة. ونعمل على ترسيخ بيئة عمل قائمة على المساواة وعدم التمييز، حيث نضمن تكافؤ الفرص للجميع بغض النظر عن الجنس أو العرق أو الأصل أو العمر أو الديانة، بما يعزز الشعور بالانتماء والاحترام داخل المؤسسة.

المواضيع الجوهرية	ذات صلة برؤية التحديث الاقتصادي في الأردن (JEMV)	الأهداف الأساسية للتنمية المستدامة (SDGs)	الأهداف المساندة للتنمية المستدامة (SDGs)
إدارة الكفاءات والمواهب	✓	8	4
التنوع والإنصاف والشمول	✓	10	8, 5
رفاه الموظفين	✓	8	3

ملاحظات:

*جميع المواضيع تدعم التنمية المستدامة محلياً وبيئياً، وتتماشى مع أهداف رؤية التحديث الاقتصادي الأردنية من خلال تعزيز إدارة الكفاءات والمواهب، وترسيخ مبادئ التنوع والإنصاف والشمول، والارتقاء برفاه الموظفين في بيئة عمل مستدامة.

*الأهداف الأساسية (Primary SDGs): هي التي يتقاطع فيها تأثير الموضوع مع جوهر الهدف.

*الأهداف المساندة (Complimentary SDGs): أهداف تدعمها الجهود أو تتأثر بشكل غير مباشر بالممارسات ذات العلاقة.

إدارة الكفاءات والمواهب

يضع بنك الأردن تطوير رأس المال البشري في صميم أولوياته الاستراتيجية، إدراكاً لأهمية الموارد البشرية في دعم التوجهات المستقبلية وتعزيز استدامة الأعمال. ومن هذا المنطلق، يعمل البنك بشكل مستمر على تحديث أنظمة الموارد البشرية ومواكبة أحدث الاتجاهات العالمية في هذا المجال، بما يضمن تعزيز الجاهزية المؤسسية لمواجهة المتغيرات ودعم مسيرة التطوير المستمر.

ويولي البنك اهتماماً بالغاً بجذب الكفاءات التي تتماشى مع ثقافته المؤسسية وقيمه الجوهرية، ويسعى إلى بناء فرق عمل تساهم بفعالية في دفع جهود الاستدامة. ويأتي ذلك من خلال توفير بيئة عمل محفزة وشاملة وقائمة على التقدير والتمكين، تسهم في استقطاب أفضل الكفاءات والحفاظ عليها، بما يعزز قدرة البنك على الابتكار وتحقيق قيمة مضافة طويلة الأجل لكافة الأطراف المعنية.

القوى العاملة

حقوق الإنسان والممارسات العمالية في بنك الأردن

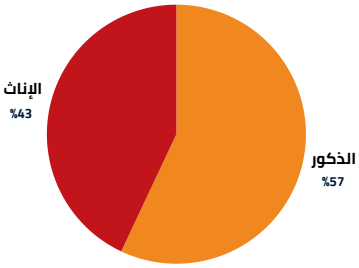
يضع بنك الأردن احترام حقوق الإنسان وتعزيز الممارسات العمالية العادلة في صميم التزاماته المؤسسية، انسجاماً مع القوانين الوطنية وأفضل الممارسات الدولية وأطر الاستدامة مثل معايير GRI ومبادئ الأمم المتحدة التوجيهية بشأن الأعمال وحقوق الإنسان.

جدول مؤشرات القوى العاملة في الملاحق: جدول 12.0

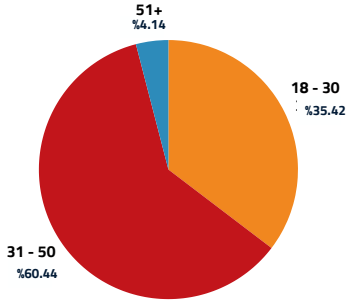
99.7% نسبة التوطين من إجمالي القوى العاملة لدينا و100% في الإدارة العليا

عدد الموظفين من ذوي الاحتياجات الخاصة بلغ 3 موظفين خلال الأعوام 2022 - 2024

توزيع الموظفين حسب الجنس لعام 2024



توزيع الموظفين حسب الفئة العمرية



جدول مؤشرات دوران القوى العاملة في الملاحق: جدول 13.0

التدريب والتطوير

في إطار التزامنا ببناء قدرات رأس المال البشري كركيزة أساسية لتحقيق الاستدامة المؤسسية، اعتمد بنك الأردن سياسة واضحة للتعلّم والتطوير تهدف إلى تمكين الموظفين من تحقيق تطور مهني مستدام يتماشى مع الأهداف الاستراتيجية للبنك. وتستند هذه السياسة إلى خطط مدروسة لتنفيذ برامج تدريبية متخصصة وتنظيم دورات تطويرية تعزز الكفاءات الفردية والمؤسسية على حد سواء.

وخلال عام 2024، واصل البنك تطبيق أفضل الممارسات في إدارة الموارد البشرية، مع التركيز على تطوير القدرات وتعزيز المشاركة الفاعلة للموظفين في مسيرة النجاح المؤسسي. وقد شهد عام 2024 تنفيذ عدد من المبادرات والبرامج النوعية التي تهدف إلى صقل المهارات، وتحفيز الأداء المتميز، ودعم استدامة التميز الوظيفي، وأبرزها:

- برنامج "بناء القدرات لدوائر الائتمان والشركات والمؤسسات المالية": تم إطلاق برنامج "بناء القدرات لدوائر الائتمان والشركات والمؤسسات المالية" (CIB/Credit Review Capacity Building Program)، الذي يهدف إلى بناء ثقافة مستدامة من خلال تأهيل مدربين ومشرفين داخليين (Ambassadors) وتصميم برنامج تطويري للمتميزين من الخريجين الجدد (Fresh Graduate Development Program).
- برنامج ثقافة البيانات: تم تنفيذ برنامج "ثقافة البيانات" بهدف ترسيخ ثقافة مؤسسية تعتمد على البيانات في اتخاذ القرارات، من خلال تعزيز وعي الموظفين بأهمية البيانات ودورها في تحسين جودة العمليات المصرفية، وزيادة الكفاءة التشغيلية، ودعم الابتكار المبني على التحليل والمعلومات الدقيقة.
- برنامج "جدارتي": استمراراً في تطوير الكفاءات السلوكية، تم تنفيذ برنامج "جدارتي" الذي يتضمن منصة تعليمية متخصصة وفيديوهات تعليمية قصيرة تهدف إلى توجيه الموظفين نحو السلوكيات المتوقعة في مختلف المستويات الوظيفية وتعزيز الثقافة المؤسسية. إلى جانب ذلك، تم تنفيذ برنامج تدريب ميداني بهدف تعزيز العلاقات وخلق الانسجام بين الموظفين وتعزيز ثقافة العمل الموحد ضمن إطار القيم المعمول بها في البنك.
- الدورة التدريبية "تطوير مهارات البيع والتدريب المستمر": في إطار تطوير مهارات البيع، استمر البنك في تنفيذ الدورة التدريبية بعنوان "أكاديمية البيع" "Sales Academy" التي تختص في تدريب موظفي الفروع على مهارات البيع، مع إدخال منهجية التوجيه والإرشاد "Coaching" كعنصر أساسي في تطوير آليات البيع. تم أيضاً إعداد المدربين الداخليين لموظفي البنك عبر تدريب مكثف على إعداد المواد التدريبية واكتساب مهارات العرض التقديمية. استمرت أيضاً برامج التعليم الإلكتروني (E-Learning) لجميع موظفي البنك لتغطية مواضيع حيوية مثل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، والامتثال الضريبي (FATCA)، والاحتيال.
- بناء القدرات في مجال الاستدامة: خلال عام 2024، حرص البنك على بناء قدرات موظفيه وتعزيز معارفهم في مجالات الاستدامة من خلال ترشيح نخبة من الموظفين للمشاركة في مجموعة متنوعة من ورش العمل، الدورات التدريبية، والمؤتمرات المتخصصة. شملت هذه الفعاليات مواضيع محورية مثل الطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة، التمويل الأخضر، إدارة مخاطر تغير المناخ، والحوكمة البيئية والاجتماعية (ESG) من أبرز هذه المؤتمرات: المنتدى الدولي الاستثماري التاسع للطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة، المنتدى العربي التاسع للطاقة المتجددة 2024، ورشة بناء القدرات في التمويل الأخضر وإدارة مخاطر تغير المناخ، وبرنامج تطوير المنتجات والتسويق الأخضر. كما شارك الموظفون في ورش متخصصة مثل البيع الأخضر للقطاع الصناعي، التعامل مع عملاء هذا القطاع، وإدارة خطط التحول المرتبطة بالمناخ. هذا إلى جانب المشاركة في فعاليات دولية مثل ورشة "Green Finance for Sustainable Cooling"، ودورة "Integrating ESG for Business: Reflections from Implementation"، وندوة Moody's حول مخاطر ESG. جاءت هذه المشاركات ضمن جهود البنك الاستراتيجية لتعزيز كفاءات رأس المال البشري وتحقيق التميز في تطبيق مبادئ الاستدامة.

- ميثاق السلوك المهني: يُجسد ميثاق السلوك المهني إطاراً يُحدد حقوق ومسؤوليات الموظفين. وفي هذا السياق، يخضع جميع الموظفين الجدد لتدريب إلزامي على ميثاق السلوك المهني بهدف تعزيز التزامهم بأعلى المعايير الأخلاقية وترسيخ ثقافة عمل إيجابية داخل المؤسسة. وقد شارك في هذه التدريبات 364 موظفاً خلال عام 2024 مقابل 1136 موظفاً بالعام 2023.

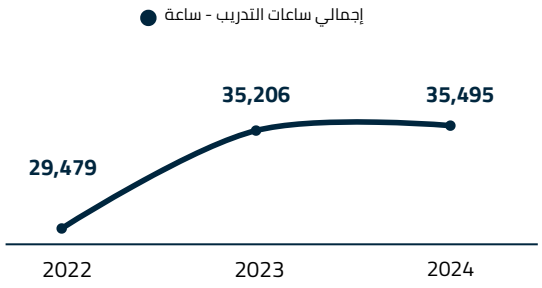
ويشار إلى سبب انخفاض الموظفين الذين تم تدريبهم على ميثاق السلوك المهني إلى ارتفاع وعي موظفي البنك بميثاق السلوك المهني حيث يتم إعطاء الدورات التدريبية للموظفين الحاصلين على نتائج قليلة من خلال نشرات التوعية التي تم التعميم بها خلال العام 2023، وبالتالي تم تنسيبهم لحضور دورة تدريبية خاصة بميثاق السلوك المهني لعام 2024.

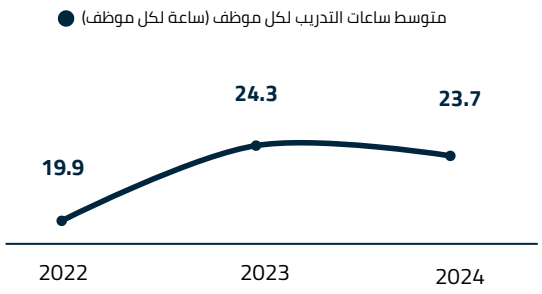
بالإضافة إلى الاستمرار في إعداد وتأهيل المدربين الداخليين لموظفي البنك والذي تضمن تدريباً مكثفاً حول إعداد المواد التدريبية واكتساب مهارات العرض التقديمية. واستمرارية تنفيذ برامج الكترونية E-Learning لجميع موظفي البنك في المواضيع التي تتعلق بمكافحة عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، والامتثال الضريبي FATCA , والاحتيال.

ويقوم إطار التعلم والتطوير لدينا على إطار متعدد الأبعاد بما يسهم في تعظيم الآثار الإيجابية التي يلمسها الموظفون، ويتضمن ذلك ما يلي:

- الاختيار وتهيئة الموظفين الجدد: لضمان توافق الموظفين الجدد مع ثقافتنا وقيمنا.
- نظام إدارة الأداء: لتحليل احتياجات تعلم الموظفين ووضع خطة تطوير شخصية فعالة ومتابعة مستويات الكفاءة لهم.
- التطوّر الوظيفي: لضمان توفير التعلم الكافي لتيسير التنقل بين الدوائر والمناصب المختلفة.
- تنمية القيادة: تقديم برامج مخصصة للارتقاء بالأداء والتطوير على مستوى الإدارة التنفيذية.
- التخطيط للتعاقب الوظيفي في المناصب القيادية: لتأهيل قادة المستقبل وتمكينهم من بناء مسارات ناجحة لتسلم المناصب القيادية.

في العام 2024، بلغ إجمالي عدد ساعات التدريب المقدمة حوالي 35 ألف ساعة تدريبية وهي مقاربة لعدد ساعات التدريب المنفذة بالعام 2023. كما خضع جميع الموظفين لمراجعة الأداء وفقاً لسياسات وإجراءات البنك في هذا المجال.





جدول مؤشرات تدريب القوى العاملة في الملاحق: جدول 14.0

رفاه الموظفين

يولي البنك اهتماماً كبيراً بصحة وسلامة ورفاهية موظفيه، ويحرص على توفير بيئة عمل آمنة وصحية للجميع. وفي إطار هذا الالتزام، يعتمد البنك سياسات وإجراءات واضحة لضمان الصحة والسلامة في مختلف أنشطته التشغيلية، مع اتخاذ تدابير وقائية لتقليل المخاطر المحتملة. ولضمان تنفيذ هذه الإجراءات بشكل فعال، يتولى مشرف مختص مسؤولية متابعة قضايا الصحة والسلامة في البنك، ويعمل بشكل وثيق مع جميع الأقسام لتحديد مصادر الخطر واتخاذ الإجراءات اللازمة للوقاية منها، مما يساهم في حماية الموظفين وتعزيز رفاههم في مكان العمل.

الصحة والسلامة في العمل

يوفر البنك بيئة عمل آمنة وصحية لكافة الموظفين، حيث يطبق سياسات وإجراءات واضحة للوقاية من المخاطر المهنية، ويوفر برامج توعية وتدريب دوري في مجال الصحة والسلامة. يتم الإبلاغ عن جميع الحوادث أو الإصابات المهنية والتحقيق فيها بموضوعية، مع اتخاذ إجراءات تصحيحية لتعزيز سلامة الموظفين باستمرار.

السياسات الاستباقية

حرصاً على ضمان صحة وسلامة موظفينا أثناء العمل، قمنا بتطبيق مجموعة من السياسات والإجراءات التي تُعنى بالسلامة المهنية، ونعمل على تعميمها بشكل دوري على جميع الموظفين لضمان وعيهم الكامل وقدرتهم على الاستجابة الفعالة في حالات الطوارئ. وتتضمن جهودنا في هذا السياق خطة لاستمرارية الأعمال تُحدد الإجراءات الواجب اتباعها في حال وقوع الكوارث أو الأزمات، بالإضافة إلى خطة مخصصة للتعامل مع الزلازل، تهدف إلى تعزيز جاهزية الموظفين واستجابتهم في حال حدوثها.

جدول مؤشرات الصحة والسلامة في الملاحق: جدول 15.0

مزايا الموظفين

انطلاقاً من التزام البنك بتوفير بيئة عمل صحية وداعمة، يحرص على تعزيز أمن ورفاه الموظفين من خلال تقديم باقة متكاملة من المزايا التي توفر لهم مستويات عالية من الحماية والدعم. وتشمل هذه المزايا التأمين الصحي، التأمين على الحياة، الاشتراك في صندوق الادخار، والمزايا المرتبطة بالضمان الاجتماعي، بالإضافة إلى إمكانية الاستفادة من برنامج الرعاية الصحية المقدم من مؤسسة الحسين للسرطان.

وتأتي هذه المبادرات في إطار جهود البنك المستمرة لتعزيز الاستقرار المالي والشخصي للموظفين، ورفع مستوى الرضا الوظيفي، بما يُسهم في تعزيز الولاء والانتماء المؤسسي وتحقيق بيئة عمل مستدامة وشاملة.

إجازة الوالدين

يحرص البنك على دعم التوازن بين الحياة المهنية والشخصية لموظفيه، من خلال الالتزام بسياسات واضحة تراعي حقوق الوالدين وفقاً لأحكام قانون العمل الأردني. حيث يُمنح الموظفون الذكور إجازة أبوة مدفوعة الأجر لمدة ثلاثة أيام تبدأ من تاريخ ميلاد الطفل. كما تُمنح الموظفات إجازة أمومة مدفوعة الأجر لمدة 70 يوماً، مع الحفاظ على كافة المزايا والحقوق الوظيفية خلال هذه الفترة.

وتعكس هذه السياسات التزام البنك بتعزيز بيئة عمل تراعي متطلبات الحياة الأسرية وتدعم الاستقرار الاجتماعي والنفسي للموظفين.

مؤشرات الأداء	2022	2023	2024
عدد الموظفين المستفيدين من إجازة الوالدين (ذكور وإناث)	**112**	**42**	**99**

الشكاوى والتظلمات

آليات الشكاوى وحماية الموظفين

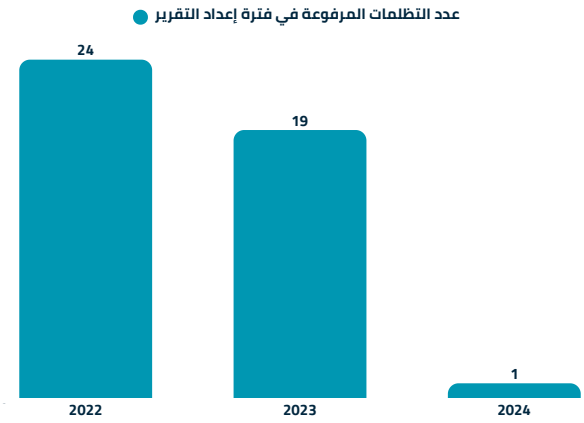
يوفر البنك قنوات رسمية وسرية لاستقبال شكاوى الموظفين والموردين حول أي انتهاكات أو ممارسات غير عادلة، سواء كانت تتعلق بسوء المعاملة أو التمييز أو أي انتهاك لحقوق الإنسان في مكان العمل. تضمن هذه القنوات السرية والحماية من الانتقام، كما تتم متابعة جميع الشكاوى والتحقيق فيها بشكل مستقل وشفاف مع اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة عند الحاجة.

التظلمات

يُولي البنك أهمية كبيرة للحفاظ على بيئة عمل تقوم على الاحترام المتبادل والعدالة الوظيفية، حيث تم اعتماد آلية فعّالة لتقديم ومعالجة التظلمات، ويتم تعميمها بشكل دوري على جميع الموظفين لضمان الوعي بها وسهولة الوصول إليها. وتهدف هذه الآلية إلى معالجة الشكاوى والتظلمات بفعالية وشفافية، بما يعزز الثقة والعدالة داخل بيئة العمل.

وقد بلغ عدد التظلمات المرفوعة خلال عام 2024 شكوى واحدة فقط، مقارنة بـ19 تظلماً في عام 2023. كما لم تُسجل أي تظلمات رسمية تتعلق بحوادث تمييز أو تحرش خلال عام 2024. ويعود ذلك إلى توجيهات الإدارة العليا لتعليق تقديم التظلمات من خلال النظام المعتمد، والتعامل مع أية تظلمات بشكل فردي عبر التواصل المباشر مع دائرة الموارد البشرية. وعلى الرغم من النظر في تلك التظلمات من قبل الدائرة، إلا أنها لم تُسجَّل أو تُعالَج ضمن الإجراءات الرسمية المتبعة للاعتراضات. هذا ومن المستهدف أن يقوم البنك بمراجعة آليات تقديم التظلمات وتطويرها خلال عام 2025 لضمان الشفافية وتعزيز ثقة الموظفين بالبيئة المؤسسية، بما ينسجم مع مبادئ الحوكمة الرشيدة وحقوق الإنسان في بيئة العمل.

100% من التظلمات المرفوعة تم التعامل معها وتسويتها خلال 2024 و94% من التظلمات المرفوعة تم التعامل معها وتسويتها خلال عام 2023.



التنوع والإنصاف والشمول

نحن نسعى باستمرار لتحسين التزامنا بمبادئ التنوع والإنصاف والشمول من خلال تنفيذ سياسات وبرامج تدريبية مبتكرة. ونعمل على خلق بيئة عمل شاملة وداعمة لجميع موظفينا, بما يعزز من صورة البنك كمكان مفضل للعمل في القطاع المصرفي الأردني.

احتضان التنوّع

يحرص البنك على ترسيخ بيئة عمل قائمة على الاحترام المتبادل والمساواة وتكافؤ الفرص, بما يتماشى مع ميثاق السلوك المهني والتشريعات الوطنية ذات الصلة. ويؤمن البنك بأهمية العمل بروح الفريق وتقدير الخبرات والمهارات المتنوعة, دون أي تمييز في المعاملة.

وفي إطار التزامه بتطبيق سياسة توظيف عادلة, يعتمد البنك على الكفاءة والخبرة كمعايير رئيسية للاختيار والتعيين, مع ضمان المساواة بين الجنسين. وقد بلغت نسبة الموظفات من إجمالي التعيينات الجديدة خلال عام 2024 حوالي 39%, حيث انضمت 131 موظفة جديدة إلى فريق العمل.

كما ارتفع عدد الإناث في الإدارة الوسطى بنسبة 11.8% عام 2024 مقارنةً بالعام 2023, مقابل نسبة زيادة بلغت 24.6% لعام 2023 مقارنة بعام 2022. علماً بأن الإناث في الإدارة العليا تراوح ما بين 1 – 2 خلال الأعوام الثلاثة الماضية.

مؤشرات الأداء	2022	2023	2024
الموظفات الإناث في الإدارة الوسطى	61	76	85
الموظفات الإناث في الإدارة العليا	2	2	1

تمكين الشباب

يحظى تمكين الشباب وتوظيفهم بأولوية لدى بنك الأردن, إيماناً بدورهم المحوري في بناء قاعدة قوية من الكفاءات والمواهب المستقبلية. ويُعد الاستثمار في الطاقات الشابة ومنحها الفرص الملائمة لتطوير المهارات والمعارف خطوة استراتيجية لتعزيز جاهزية البنك لمواكبة التحديات المستقبلية وبناء قوى عاملة مؤهلة. وفي هذا السياق, شكّل الشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و30 عاماً ما نسبته 70% من إجمالي الموظفين الجدد خلال عام 2024, مقابل 57% بالعام 2023, مما يعكس التزام البنك باستقطاب الكفاءات الشابة ودمجهم في مسيرته نحو الاستدامة.

عدم تشغيل الأطفال والعمل القسري

يلتزم بنك الأردن التزاماً تاماً بعدم تشغيل الأطفال أو القبول بأي شكل من أشكال العمل القسري أو الإجباري ضمن عملياته. كما يجري مراجعات دورية للسياسات والممارسات ذات الصلة.

جدول مؤشرات التعيينات في الملاحق: جدول 16.0

الخطط المستقبلية

يواصل بنك الأردن تعزيز نهجه في الاستدامة من خلال مجموعة من الخطط والتوجهات المستقبلية التي تهدف إلى دمج مبادئ الحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية (ESG) بشكل أعمق في جميع الجوانب المؤسسية والعمليات التشغيلية. ونعرض فيما يلي أبرز الخطط والتوجهات للمرحلة القادمة:

أولاً: الحوكمة

- استحداث لجنة متخصصة في ESG ودمجها في منظومة الحوكمة المؤسسية لتعزيز الرقابة الاستراتيجية والمتابعة التنفيذية لقضايا الاستدامة.
- دمج معايير IFRS S1 وS2g في عمليات الإفصاح وإعداد التقارير لضمان أعلى درجات الشفافية والمواءمة مع أفضل الممارسات العالمية.
- دمج اعتبارات مخاطر المناخ ضمن منظومة إدارة المخاطر في البنك.
- تحديث جميع سياسات البنك بحيث تشمل اعتبارات ESG, بالإضافة إلى تطوير سياسة مستقلة خاصة بالحوكمة البيئية والاجتماعية والمؤسسية.
- تعزيز دمج الاستدامة في العمليات اليومية من خلال مبادرات "سفراء الاستدامة" (ESG Champions), وتحفيز ثقافة الالتزام والمسؤولية لدى جميع الموظفين.

ثانياً: الجانب الاجتماعي

- رفع مستوى المعرفة والوعي بقضايا الاستدامة وESG من خلال تنفيذ خطط تعلم وتدريب مخصصة لسفراء الاستدامة وجميع الموظفين المعنيين.
- دعم المبادرات الاجتماعية التي تركز على تنمية المجتمع وتعزيز الممارسات المسؤولة ضمن جميع أنشطة البنك.

ثالثاً: الأعمال والمنتجات

- العمل على دمج معايير البيئة والمجتمع والحوكمة (ESG) في عملية تطوير المنتجات والخدمات المصرفية الجديدة, وتطبيق أداة تقييم الأثر البيئي والاجتماعي (ESRA) على المعاملات الائتمانية, على أن يتم ذلك بشكل تدريجي وعلى مراحل.
- تنفيذ تقييم شامل للمخاطر البيئية والاجتماعية لمحفظة البنك الاستثمارية والتمويلية.
- توسيع نطاق المنتجات المصرفية ذات الأثر الاجتماعي, بالإضافة إلى طرح منتجات جديدة تدعم التحول نحو الاقتصاد الأخضر والاستثمار البيئي المستدام.

رابعاً: البيئة

- تعزيز الأداء البيئي من خلال تطوير الأهداف والمؤشرات الرئيسية (KPIs) المتعلقة بالاستدامة البيئية.
- وضع أهداف أكثر طموحاً لتقليل الانبعاثات الكربونية, وزيادة كفاءة استخدام الطاقة والمياه, وتحسين إدارة النفايات في مواقع البنك.
- مواصلة تبني الحلول والمبادرات المبتكرة لتقليل الأثر البيئي وتعزيز مساهمة البنك في تحقيق أهداف التنمية المستدامة الوطنية والعالمية.

ملاحظاتكم تهمنا

يشكّل تواصلكم معنا مصدر إلهام لتحسين أدائنا وتعزيز التزامنا بالشفافية والاستدامة. نرحب بجميع آرائكم واستفساراتكم حول هذا التقرير أو مبادرات الاستدامة في بنك الأردن، ونسعى إلى الاستفادة منها في تطوير خططنا وبرامجنا المستقبلية.

للتواصل أو إرسال أي ملاحظات واقتراحات:

البريد الإلكتروني:
boj@bankofjordan.com.jo

الهاتف:
00962-6-5696277

الموقع الإلكتروني:
www.bankofjordan.com

العنوان البريدي:
بنك الأردن – الإدارة العامة
ص.ب 2140، عمان 11181، المملكة الأردنية الهاشمية

نشكركم على اهتمامكم وحرصكم على دعم رحلتنا نحو الاستدامة.

بنك الاردن
Bank of Jordan

الملاحق

الأداء البيئي في بنك الأردن

يولي بنك الأردن أهمية كبيرة لإدارة الأثر البيئي لعملياته, ويسعى لتحقيق الاستدامة البيئية من خلال تحسين كفاءة استهلاك الموارد وتقليل الانبعاثات والنفايات. يلتزم البنك بالإفصاح عن أدائه البيئي استناداً إلى متطلبات معايير GRI (301–308), ويعمل باستمرار على تطوير سياساته وممارساته لتحقيق أفضل النتائج في هذا المجال.

جدول 1.0: استهلاك الطاقة (Energy Use) – GRI 302
يبذل البنك جهوداً مستمرة لرفع كفاءة استهلاك الطاقة والاعتماد على مصادر طاقة متجددة. تشمل بيانات الطاقة:

المصدر	إجمالي الاستهلاك (GJ)	نسبة من الإجمالي (%)
كهرباء من الشبكة	0	%0.0
طاقة شمسية	21,614.33	%90.0
بنزين - سيارات	375.04	%1.5
ديزل – سيارات	980.45	%4.1
ديزل / مولدات - تدفئة وتكييف	1,052.91	%4.4
المجموع	**24,022.73**	**%100**

تُظهر البيانات استمرار الاعتماد الكامل على الطاقة الشمسية في جميع الفروع الرئيسية, مما يقلل الانبعاثات بشكل كبير.

جدول 2.0: الانبعاثات الكربونية (GHG Emissions) – GRI 305
يلتزم بنك الأردن بقياس ومراقبة انبعاثات غازات الدفيئة (GHG) من عملياته المباشرة وغير المباشرة:

الفئة (النطاق)	كمية الانبعاثات (طن مكافئ CO2)	المصدر
النطاق 1 (مباشر)	195.62	وقود, سيارات, مولدات
النطاق 2 (غير مباشر)	0	كهرباء مشتراة
المجموع	195.62	

يستخدم البنك بروتوكول GHG المعتمد في حساب الانبعاثات, ويحرص على مراجعة وتحسين دقة البيانات بشكل دوري.

جدول 3.0: استهلاك المياه (Water Use) – GRI 303

يعمل البنك على ترشيد استهلاك المياه وضمان مصادر آمنة ومستدامة في الإدارة العامة:

المصدر	الاستهلاك السنوي (م³)	النسبة
مياه بلدية / شبكة - استهلاك الإدارة العامة	4,304	%100
مصادر أخرى (إن وجدت)	0	%0
المجموع	4,304	%100

تتم مراقبة الاستهلاك وتوعية الموظفين لترشيد استخدام المياه, خاصةً في المناطق ذات الإجهاد المائي.

جدول 4.0: إدارة النفايات (Waste Management) – GRI 306

يحرص البنك على تطبيق سياسات لإدارة النفايات من حيث التخفيض, إعادة التدوير, والتخلص السليم:

نوع النفايات	الكمية السنوية (طن)	طريقة الإدارة
نفايات ورقية	45	إعادة تدوير

تم تنفيذ حملات لتقليل النفايات الورقية وتحويل جزء كبير منها إلى إعادة التدوير, مع الاستمرار في زيادة الوعي بين الموظفين حول أهمية إدارة النفايات.

جدول 5.0: الأحداث والمؤتمرات التي حضرها وشارك بنك الأردن فيها في عام 2024

عنوان المؤتمر	الدولة
Finance for Non-Finance FFNF	الأردن
Today’s compliance, tomorrows success: Advancing Arab Banking	الأردن
مبادرة أكاديمية رواد المستقبل في التكنولوجيا المالية لموظفي البنوك	الأردن
استغلال التجارة من قبل المجرمين الماليين	الأردن
HR Transformation Conference	الإمارات العربية المتحدة
معايير السلامة والصحة المهنية بالتعاون مع المؤسسة للضمان الاجتماعي	الأردن

عنوان المؤتمر	الدولة
المنتدى الدولي الاستثماري التاسع للطاقة المتجددة وكفاءة الطاقة	الأردن
منتدى التمويل الاخضر-النسخة الثانية	الأردن
مؤتمر سنابل لعام 2024 الاتجاهات العالمية ومدى تأثيرها على تطوير قطاع التمويل الأصغر إقليمياً	الأردن
Dubai FinTech Summit	الإمارات العربية المتحدة
بناء القدرات في مجال التحويل الاخضر وادارة مخاطر تغير المناخ	الأردن
المنتدى الاقتصادي للشراكات المالية والصناعية والتجارية في الأردن والعراق والمنطقة	الأردن
Seamless Middle East 2024	الإمارات العربية المتحدة
Sofex	الأردن
Integrating ESG for Business Success: Refection from Implementation	الأردن
Effective Mgmt of Financial Crime Risks in Modern Banking	الإمارات العربية المتحدة
مؤتمر مستقبل أسواق المال والاستثمارات في ظل التحول الرقمي	الأردن
المنتدى العربي التاسع للطاقة المتجددة 2024	الأردن
ادارة البيانات حجر الزاوية في مستقبل الخدمات المصرفية	الأردن
Public-Private Dialogue (PPD)	الأردن
Moody's Seminar ESG Risk	الأردن
The Network Forum	قطر
62nd ACI World Congress & 47th ICA Conference & Exhibition	الأردن
Agile Audit	الأردن
MENA ICT Forum 2024	الأردن
مؤتمر التقييم العقاري الاردني الدولي الأول	الأردن

جدول 6.0: خطة إشراك أصحاب المصلحة 2024

فئات الجهات المعنية	التوقعات	أساليب الاشراك
العملاء	• قنوات خدمة عملاء سهلة الاستخدام وسلسة • الخدمات المصرفية التي تتسم بالاستدامة والمسؤولية الاجتماعية • الحلول الفعالة لمعالجة الشكاوى وجمع الملاحظات والتغذية الراجعة • الابتكار المستمر والحلول الشخصية • الأسعار التنافسية وتحقيق قيمة مضافة للعملاء • مرافق مصرفية متاحة بسهولة • ممارسات تسويق أخلاقية ومسؤولة • تدابير صارمة لخصوصية البيانات وأمنها	• التفاعل داخل الفرع • مركز الاتصال ودعم العملاء • البيانات الصحفية • القنوات الرقمية والتفاعل على وسائل التواصل الاجتماعي • تفعيل العلامة التجارية بأسلوب تفاعلي وتنظيم الفعاليات • إدارة علاقات العملاء • استطلاعات رضا العملاء وآليات جمع الملاحظات والتغذية الراجعة • القنوات التفاعلية الاستباقية الأخرى;البنك الناطق وتطبيق بنك الأردن BOJ Mobile وخدمة الرسائل النصية القصيرة والبريد الإلكتروني ومنصة الخدمات المصرفية للشركات BOJ Business Banking
البيئة	• إدارة سلاسل التوريد المستدامة • الحد من البصمة الكربونية • كفاءة الموارد والتقليل من النفايات	• إعداد التقارير البيئية والإفصاح عنها • البيانات الصحفية • التعاون مع الجهات المعنية بالقضايا البيئية • إقامة شراكات في مشاريع تدعم المجتمع المحلي • المشاركة البيئية والتوعية البيئية
المجتمع	• تنمية المجتمع وتمكينه • مبادرات الثقافة المالية • إشراك الشباب وتوظيفهم • الممارسات المصرفية الأخلاقية والمسؤولة • الشفافية في التواصل والمساءلة • الشراكات المجتمعية والتعاون	• الشراكات مع المنظمات غير الربحية ومؤسسات المجتمع المدني • برامج ومبادرات الاستثمار الاجتماعي • الفعاليات الثقافية والاجتماعية • تقييم احتياجات المجتمع المحلي وآليات جمع الملاحظات والتغذية الراجعة • البرامج التطوعية
الموظفون	• إشراك الموظفين وتمكينهم • التنوع والشمول وتكافؤ الفرص • بيئة عمل تكفل السلامة والأمن • الأجور العادلة والمزايا • التقدير والمكافآت وفرص التطور الوظيفي • ثقافة المؤسسة وقيمها • التوازن بين الحياة والعمل والرفاه	• برامج تطوير وتدريب الموظفين • مبادرات الصحة والسلامة • أنشطة وفعاليات إشراك الموظفين • آليات جمع ملاحظات الموظفين وتقديم المقترحات
المساهمون	• الاستقرار المالي والأداء • الشفافية والإفصاح • إدراج معايير الاستدامة في العمليات التشغيلية للأعمال • الإدارة الديناميكية للمخاطر • المركز القوي في السوق • الرؤية الاستراتيجية وخطة النمو طويلة المدى • إشراك المساهمين والتواصل معهم	• تقارير سنوية بشأن الاستدامة والحاكمية المؤسسية • عقد اجتماعات سنوية للهيئة العامة • البيانات المالية ربع السنوية • التقرير السنوي

جدول 7.0: المواضيع الجوهرية وأهداف التنمية المستدامة

المواضيع الجوهرية	ذات صلة برؤية التحديث الاقتصادي في الأردن (JEMV)	الأهداف الأساسية للتنمية المستدامة (SDGs)	الأهداف المساندة للتنمية المستدامة (SDGs)
الحوكمة المؤسسية والشفافية	✓		
الامتثال وأخلاقيات الأعمال	✓		
الأعمال المصرفية المستدامة	✓		
العلاقات مع العملاء	✓		
الشمول المالي والثقافة المالية	✓		
خصوصية البيانات والأمن السيبراني	✓		
التقنيات المبتكرة	✓		
التغير المناخي	✓		
كفاءة الموارد	✓		
المجتمعات المحلية والتنمية الاجتماعية	✓		
سلاسل التوريد	✓		
إدارة الكفاءات والمواهب	✓		
التنوع والإنصاف والشمول	✓		
رفاه الموظفين	✓		

جدول 8.0: إجراءات التقييم

المدير العام	الرئيس وأعضاء مجلس الإدارة	لجنة الترشيح والمكافآت ولجان مجلس الإدارة
يتولى مجلس الإدارة ولجانه الفرعية تقييم أداء المدير العام سنوياً واعتماده ضمن التوجهات الاستراتيجية للبنك استناداً إلى الركائز التالية: • الشؤون المالية • السوق والعملاء • العمليات التشغيلية • الموارد البشرية	تتولى لجنة الترشيح والمكافآت تقييم أداء الرئيس وأعضاء المجلس سنوياً ويعتمد مجلس الإدارة نتائج التقييم. وأظهرت نتائج تقييم أداء الرئيس ومجلس الإدارة لعام 2024 ما يلي: • الالتزام والمواظبة من قبل الأعضاء بحضور مختلف الاجتماعات سواء على مستوى الهيئة العامة العادي أو على مستوى اجتماعات مجلس الإدارة أو اللجان المنبثقة عنه. • الكفاءة والفعالية بالمشاركة. • الولاء للبنك والحرص على مصالحه. • الالتزام والإفصاح عن تعارض المصالح وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بذلك. • الحرص على توفير الوقت الكافي للمهام المناطة بهم. • الاسترشاد بحرفية وروح التشريعات الناظمة لأعمال البنك في القيام بالمهام الموكولة لهم. • تشجيع رئيس مجلس الإدارة لأعضاء المجلس على المشاركة الإيجابية في اجتماعات المجلس.	تقوم لجنة الترشيح والمكافآت سنوياً بتقييم نتائج مختلف لجان مجلس الإدارة، وهي: • لجنة الحوكمة المؤسسية • لجنة التدقيق • لجنة إدارة المخاطر • لجنة الامتثال • لجنة حاكمية تكنولوجيا المعلومات • لجنة التسهيلات الائتمانية والاستثمار والمصرفية في حين يقوم أعضاء مجلس الإدارة (عدا أعضاء لجنة الترشيح والمكافآت) بتقييم أداء لجنة الترشيح والمكافآت وأعضائها. وتشمل معايير تقييم اللجان على سبيل المثال لا الحصر: • دورية اجتماعات اللجان خلال العام. • قيام اللجان بمهامها وواجباتها وفقاً للميثاق الكتابي المعتمد من مجلس الإدارة. • إعطاء اللجان الوقت الكافي لمناقشة المواضيع المعروضة عليها. • كفاءة وفعالية اللجان في تحليل ومناقشة المواضيع المعروضة عليها. • عرض نتائج اجتماعات اللجان على مجلس الإدارة. • مدى مساهمة اللجان في تحقيق أهداف ومهام مجلس الإدارة.

جدول 9.0: برامج التدريب

البرنامج التدريبي	الدورات	وتيرة الانعقاد
• نشرات توعية من خلال الـ Share Point متاحة لكافة الموظفين • مواضيع الامتثال	• الاحتيال • FATCA • الامتثال • AML • شكاوى العملاء • Sanction	يتم تعميمها بشكل ربع سنوي على عينة عشوائية من جميع الاقسام لموظفي بنك الاردن
التدريب الالكتروني / منصة سلالم	• التعريف بقانون فاتكا • مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب • إدارة مخاطر التشغيل • وحدة شكاوى العملاء • مكافحة الاحتيال • الامتثال • أساسيات العقوبات والحظر	سنوياً لجميع موظفي بنك الاردن
البرنامج التعريفي بمواضيع الامتثال للموظفين الجدد FATCA & Fraud / AML /Compliance / Sanction	الامتثال للأنظمة والمعايير والتعليمات المحلية والدولية من خلال: • التعرف ومناقشة قانون الامتثال الضريبي للحسابات الاجنبية ومعرفة التعديلات التي تمت على نماذج فتح الحساب • آثار عدم التزام المؤسسات بالعقوبات • ماهي الجهات التي تفرض العقوبات • الدول عالية المخاطر • الامتثال الرقابي • تعريف غسل الاموال وتمويل الارهاب والاثار والمخاطر المترتبة عليها • القوانين والتشريعات النافذة في المملكة - المراحل والفروقات بين عملية غسل الأموال وعملية تمويل الإرهاب	جميع الموظفين الجدد في بنك الاردن الذين تقل سنوات خبرتهم البنكية عن سنتين

جدول 10.0: معلومات عن الحسابات

البيان	2022	2023	2024	ملاحظات
عدد حسابات التوفير الجديدة التي تم فتحها	11,040	12,245	20,534	
عدد جوائز التوفير المقدمة	338	156	196	
قيمة الجوائز التي حصل عليها العملاء	2,119,083	2,189,851	2,789,831	
عدد الحسابات الجديدة / توفير خلال شهر المرأة	1,061	993	1,236	
عدد حسابات Smart Saver التي تم فتحها	167	117	417	يعود الارتفاع بالعام 2024 إلى الحملات الإعلانية وتعريف العملاء بالمنتج
عدد حسابات الودائع الجديدة التي تم فتحها	308	794	778	
عدد حسابات قروض الأطباء الجدد	0	34	255	تشمل مهن (طبيب اختصاص، طبيب عام، طبيب أسنان، أصحاب الصيدليات) يعود الارتفاع بالعام 2024 إلى الحملات الإعلانية وتعريف العملاء بالمنتج من خلال المشاركة في المؤتمرات

جدول 11.0: معلومات عن استهلاك الطاقة والانبعاثات

مؤشرات الأداء الرئيسية	الوحدة	2022	2023	2024
استهلاك الطاقة الناتج عن الوقود				
إجمالي مساحة المرافق كافة بالمتر المربع	م^2	36,006	36,006	35,863
استهلاك الطاقة المباشر (بنزين)	لتر	10,732.04	11,761.25	10,966.00
استهلاك الطاقة المباشر (ديزل)	لتر	22,453.44	23,210.85	24,873.00
استهلاك الطاقة المباشر (ديزل) - التدفئة والتكييف - مبنى الإدارة العامة والفروع	لتر	29,700.00	20,198.60	29,410.90
استهلاك الطاقة المباشر (بنزين) - السيارات	جيجا جول	367.03	402.23	375.04
استهلاك الطاقة المباشر (ديزل) - السيارات	جيجا جول	803.83	830.95	980.45
استهلاك الطاقة المباشر (ديزل) - التدفئة والتكييف - مبنى الإدارة العامة والفروع	جيجا جول	1063.26	723.11	1052.91
إجمالي استهلاك الطاقة المباشرة	**جيجا جول**	**2234.12**	**1956.29**	**2408.40**
استهلاك الطاقة الناتج عن الطاقة الشمسية				
استهلاك الكهرباء المولّدة من مصادر الطاقة المتجددة	كيلو واط في الساعة	5,669,033.00	5,692,471.00	6,003,979.79
استهلاك الطاقة المولّدة من مصادر الطاقة المتجددة	جيجا جول	20,408.52	20,492.90	21,614.33

مؤشرات الأداء الرئيسية	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي استهلاك الطاقة (المباشرة وغير المباشرة)	جيجا جول	22,642.64	22,449.19	24,022.73
كثافة استهلاك الطاقة (المباشرة وغير المباشرة)	جيجا جول لكل موظف	15.26	15.53	16.03
الانبعاثات				
انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	CO2e	187.73	163.85	195.62
انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 2)	CO2e	0	0	0
انبعاثات الغازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1 + 2)	CO2e	187.73	163.85	195.62
كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	CO2e / موظف	0.127	0.113	0.131
كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	CO2e/m2	0.0052	0.0046	0.0055

جدول 12.0: معلومات عن القوى العاملة

مؤشرات الأداء الرئيسية	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي القوى العاملة (باستثناء المتدربين والطلبة والموظفين الخارجيين)	#	1,484	1,446	1,499
ما يعادل موظفاً بدوام كامل	#	1,484	1,446	1,499
القوى العاملة حسب الفئة الوظيفية				
الموظفون في الإدارة العليا	#	14	13	12
الموظفون في الإدارة الوسطى	#	242	272	289
الموظفون غير الإداريين	#	1,228	1,161	1,198
القوى العاملة حسب الجنس				
ذكور	#	853	827	853
إناث	#	631	619	646
القوى العاملة حسب الفئة العمرية				
الموظفون في الفئة العمرية 18- 30 عاماً	#	517	442	531
الموظفون في الفئة العمرية 31- 50 عاماً	#	897	931	906
الموظفون البالغون 51 عاماً فأكثر	#	70	73	62

جدول 13.0: معلومات عن دوران القوى العاملة

مؤشرات الأداء الرئيسية	الوحدة	2022	2023	2024
دوران الموظفين وتركهم العمل (الطوعي وغير الطوعي)	#	298	297	298
دوران الموظفين وتركهم العمل (الطوعي)	#	281	271	259
معدل دوران الموظفين وتركهم العمل (الطوعي وغير الطوعي)	%	%20.2	%20.3	%20.2
معدل دوران الموظفين وتركهم العمل (الطوعي)	%	%19.1	%18.5	%17.6
دوران الموظفين حسب الفئة العمرية				
من 18 إلى 30 عاماً	#	122	125	149
من 31 إلى 50 عاماً	#	158	157	130
51 عاماً فأكثر	#	18	15	19
دوران الموظفين حسب الجنس				
ذكور	#	196	177	188
إناث	#	102	120	110
دوران الموظفين حسب الفئة الوظيفية				
الموظفون في الإدارة العليا	#	2	4	2
الموظفون في الإدارة الوسطى	#	70	53	61
الموظفون	#	266	240	235

جدول 14.0: معلومات عن تدريب القوى العاملة

مؤشرات الأداء الرئيسية	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي ساعات التدريب المقدمة حسب الفئة الوظيفية				
الموظفون في الإدارة العليا	ساعة	190	216	731.5
الموظفون في الإدارة الوسطى	ساعة	3,915.5	5,424.6	6,205.0
الموظفون	ساعة	25,365.7	29,565.1	28,558.5
إجمالي ساعات التدريب المقدمة حسب الجنس				
ذكور	ساعة	16,324.2	19,628.6	20,326.5
إناث	ساعة	13,154.5	15,577.1	15,168.5

جدول 15.0: معلومات عن الصحة والسلامة في بيئة العمل

مؤشرات الأداء الرئيسية	الوحدة	2022	2023	2024
إجمالي ساعات عمل الموظفين	#	2,827,762	2,873,925	2,775,135
حالات الوفاة بين الموظفين	#	0	0	0
إجمالي عدد الإصابات المسجلة بين الموظفين	#	2	6	5
إصابات الموظفين المقعدة عن العمل	#	0	0	0
معدل الإصابات المهنية بين الموظفين (استناداً إلى 200 ألف ساعة عمل)	%	0.141	0.418	0.360
معدل غياب الموظفين	%	20.4%	9.0%	9.5%

جدول 16.0: معلومات عن التعيينات

مؤشرات الأداء الرئيسية	الوحدة	2022	2023	2024
تعيين الموظفين الجدد	#	305	298	332
إجمالي عدد الموظفين الجدد حسب الفئة العمرية				
من 18 إلى 30 عاماً	#	213	171	233
من 31 إلى 50 عاماً	#	81	123	94
51 عاماً فأكثر	#	11	4	5
إجمالي عدد الموظفين الجدد حسب الجنس				
ذكور	#	175	180	201
إناث	#	130	118	131

فهرس محتويات المبادرة العالمية لإعداد التقارير (GRI)

بيان الاستخدام	قدم بنك الأردن هذا التقرير وفقاً للمعايير العالمية لإعداد التقارير بشأن الفترة من 1 يناير إلى 31 ديسمبر من عام 2024.
معيار GRI 1 المستخدم	GRI 1 : الإطار الأساسي 2021

المعيار	الإفصاح	الموقع في التقرير	الإستبعادات		
			الإستبعاد	السبب	الشرح
GRI 2: الإفصاحات العامة 2021	2-1 التفاصيل المؤسسية	7			
	2-2 الجهات المتضمنة في تقرير الاستدامة للمؤسسة	2			
	2-3 الفترة المشمولة بالتقرير والوتيرة ونقطة الاتصال	63 ,2			
	2-4 إعادة صياغة المعلومات	*صفحة 36: تم تعديل عدد حاملي الحسابات لأول مرة لعامي 2022 و2023 من خلال استثناء الحسابات المغلقة. *صفحة 38 و39: تم تحديث منهجية احتساب انبعاثات غازات الدفيئة بما يتماشى مع بروتوكول الغازات الدفيئة (GHG Protocol)، مما أدى إلى تعديل الأرقام الخاصة بالسنوات السابقة. *صفحة 40: تم تعديل معدل استهلاك المياه لكل موظف بعد تعديل عدد الموظفين لعامي 2022 و2023 ليشمل فقط عدد الموظفين في المكتب الرئيسي. *صفحة 41: تم تصحيح عدد الموردين لعام 2022، حيث كان قد تم دمج الموردين الخارجيين مع الموردين المحليين سابقًا.			
	2-5 التدقيق الخارجي	لم يتم الحصول على تأكيد خارجي مستقل			
	2-6 الأنشطة وسلسلة القيمة وعلاقات العمل الأخرى	7			
	2-7 الموظفون	46			
	2-8 العمال غير الموظفين		تم الإستبعاد	لا ينطبق	لم يقم البنك بالاستعانة بعاملين ليسوا من موظفيه.
	2-9 هيكل الحوكمة وتكوينه	15 ,8			
	2-10 ترشيح واختيار أعلى هيئة إدارة	20			
	2-11 رئيس أعلى هيئة إدارة	يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2024 صفحة 8			
	2-12 دور أعلى هيئة إدارة في الإشراف على إدارة الآثار	15			
	2-13 تفويض مسؤولية إدارة الآثار	15			
	2-14 دور أعلى هيئة إدارة في إعداد تقارير الاستدامة	15			
	2-15 تضارب المصالح	20			
	2-16 التواصل حول المخاوف الحرجة	49			
	2-17 المعرفة الجماعية لأعلى هيئة إدارة	20			
	2-18 تقييم أداء أعلى هيئة إدارة	58			
	2-19 سياسات الأجور	يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2024 صفحة 240, 275			
	2-20 عملية تحديد الأجور	يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2024 صفحة 240, 275			
	2-21 نسبة إجمالي الأجور السنوية		تم الإستبعاد	قيود السرية	نظراً لحساسية المنافسة وخصوصية الموظفين
	2-22 بيان استراتيجية التنمية المستدامة	17, 26			
	2-23 الالتزامات الخاصة بالسياسة	20 ,19 ,15			
	2-24 تضمين الالتزامات الخاصة بالسياسة	20 ,19 ,15			
	2-25 عمليات معالجة الآثار السلبية	27			
	2-26 آليات طلب النصيحة والإعراب عن المخاوف	49 ,23			
	2-27 الامتثال للقوانين واللوائح	21			
	2-28 عضوية الجمعيات	9			
	2-29 منهج إشراك أصحاب المصلحة	16			
	2-30 اتفاقات المفاوضة الجماعية	يؤكد بنك الأردن التزامه الكامل بأحكام قانون العمل الأردني رقم 8 لسنة 1996 وجميع تعديلاته، لا سيما فيما يتعلق بحماية حقوق الموظفين في حرية الانضمام إلى النقابات العمالية والمشاركة فيها، وذلك بما يتماشى مع التشريعات الوطنية ذات الصلة.			

المعيار	الإفصاح	الموقع في التقرير	الإستبعادات		
			الإستبعاد	السبب	الشرح
GRI 3: الموضوعات الجوهرية في 2021	3-1 عملية تحديد الموضوعات الجوهرية	15			
	3-2 قائمة الموضوعات الجوهرية	16			
	3-3 إدارة المواضيع الجوهرية	15			
GRI 201: الأداء الاقتصادي 2016	201-1 القيمة الاقتصادية المباشرة المنتجة والموزعة	11			
	201-2 الآثار المالية والمخاطر والفرص الأخرى الناجمة عن مخاطر المناخ	24			
	201-3 الالتزامات المحددة لخطة الاستحقاقات وخطط التقاعد الأخرى	يلتزم بنك الأردن التزامًا تامًا بقانون العمل الأردني والأنظمة ذات العلاقة. جميع الموظفين مسجلون في نظام الضمان الاجتماعي، ويقوم البنك بدفع حصته الكاملة من الاشتراكات وفقًا لمتطلبات المؤسسة العامة للضمان الاجتماعي.			
	201-4 المساعدات المالية المستلمة من الحكومة	لا يوجد أي دعم مالي من الحكومة.			
GRI 205: مكافحة الفساد 2016	205-1 العمليات التي تم تقييمها من حيث المخاطر المتعلقة بالفساد	21			
	205-2 التواصل والتدريب بشأن سياسات وإجراءات مكافحة الفساد	58			
	205-3 الحوادث المؤكدة للفساد والإجراءات المتخذة	21			
GRI 206: السلوك المناهض للمنافسة 2016	206-1 الإجراءات القانونية المتعلقة بالسلوك المناهض للمنافسة، ولوائح مكافحة الاحتكار، والممارسات الاحتكارية	خلال فترة التقرير، لم يتم تسجيل أية إجراءات قانونية أو انتهاكات ضد بنك الأردن بخصوص السلوك المناهض للمنافسة، ولوائح مكافحة الاحتكار، أو الممارسات الاحتكارية. ويؤكد البنك التزامه الكامل بمبادئ المنافسة العادلة والامتثال للقوانين المعمول بها.			
GRI 417: التسويق ووضع العلامات 2016	417-1 المتطلبات المتعلقة بمعلومات المنتج والخدمة ووضع العلامات	29			
	417-2 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بمعلومات المنتج والخدمة ووضع العلامات	21			
	417-3 حوادث عدم الامتثال المتعلقة بالتواصل التسويقي	21			
GRI 207: الضرائب 2019	207-1 النهج المتبع في التعامل مع الضرائب	يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2024 صفحة 140			
	207-2 حوكمة الضرائب، والرقابة، وإدارة المخاطر	يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2024 صفحة 140			
	207-3 إشراك أصحاب المصلحة وإدارة المخاوف المتعلقة بالضرائب	يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2024 صفحة 140			
	207-4 التقرير حسب كل دولة	يرجى الاطلاع على التقرير السنوي لعام 2024 صفحة 140			
GRI 418: خصوصية العملاء 2016	418-1 الشكاوى الموثقة المتعلقة بانتهاكات خصوصية العملاء وفقدان بياناتهم	34			
GRI 302: الطاقة 2016	302-1 استهلاك الطاقة داخل المنظمة	39			
	302-2 استهلاك الطاقة خارج المنظمة		تم الاستبعاد	لا ينطبق	على مدار السنوات الثلاث الماضية، ساهم اعتماد بنك الأردن على الطاقة الشمسية لتوليد الكهرباء في المقر الرئيسي والفروع في الأردن في تجنب انبعاثات الغازات الدفيئة المرتبطة بنطاق 2. ونتيجة لذلك، بلغ إجمالي انبعاثات البنك ضمن نطاق 2 صفر طن متري من مكافئ ثاني أكسيد الكربون.
	302-3 كثافة الطاقة	59			
	302-4 خفض استهلاك الطاقة	59			
	302-5 خفض متطلبات الطاقة للمنتجات والخدمات		تم الاستبعاد	لا ينطبق	
GRI 305: الانبعاثات 2016	305-1 انبعاثات غازات الدفيئة المباشرة (النطاق 1)	38			
	305-2 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة من الطاقة (النطاق 2)	38			
	305-3 انبعاثات غازات الدفيئة غير المباشرة الأخرى (النطاق 3)		تم الاستبعاد	المعلومات غير متوفرة / غير مكتملة	سيتم الاحتساب في المستقبل
	305-4 كثافة انبعاثات غازات الدفيئة	60			
	305-5 خفض انبعاثات غازات الدفيئة	60			
	305-6 انبعاثات المواد المستنفدة لطبقة الأوزون (ODS)		تم الاستبعاد	لا ينطبق	
	305-7 أكاسيد النيتروجين (NOx) وأكاسيد الكبريت (SOx) وغيرها من الانبعاثات الهوائية المهمة	تم احتساب انبعاثات غازات الدفيئة (GHG) بناءً على منهجية بروتوكول غازات الدفيئة (GHG Protocol)، والتي تغطي مجموعة من الغازات التي تسهم في الاحتباس الحراري. تم تحويل كميات هذه الغازات إلى مكافئ ثاني أكسيد الكربون (CO_2e) باستخدام عوامل انبعاث معترف بها دوليًا.			

المعيار	الإفصاح	الموقع في التقرير	الإستبعادات		
			الإستبعاد	السبب	الشرح
GRI 301: المواد 2016	301-1 المواد المستخدمة حسب الوزن أو الحجم	40			
	301-2 المواد المعاد تدويرها المستخدمة كمدخلات	40			
	301-3 المنتجات المسترجعة ومواد تغليفها		تم الاستبعاد	لا ينطبق	
GRI 303: المياه والنفايات السائلة 2018	303-1 التعاملات مع المياه كمورد مشترك	39			
	303-2 إدارة الآثار المتعلقة بتصريف المياه	39			
	303-3 سحب المياه		تم الاستبعاد	المعلومات غير متوفرة / غير مكتملة	سيتم الإحتساب في المستقبل
	303-4 تصريف المياه	40			
	303-5 استهلاك المياه	40			
GRI 203: الآثار الاقتصادية غير المباشرة 2016	203-1 الاستثمارات في البنية التحتية والخدمات المدعومة	41			
	203-2 الآثار الاقتصادية غير الهامة	43			
GRI 204: ممارسات الشراء 2016	204-1 نسبة الإنفاق على الموردين المحليين	40			
GRI 308: التقييم البيئي للمورد 2016	308-1 الموردون الجدد الذين تم تقييمهم باستخدام معايير بيئية		تم الاستبعاد	المعلومات غير متوفرة / غير مكتملة	سيتم الإحتساب في المستقبل
	308-2 الآثار البيئية السلبية في سلسلة التوريد والإجراءات المتخذة		تم الاستبعاد	المعلومات غير متوفرة / غير مكتملة	سيتم الإحتساب في المستقبل
GRI 202: التواجد في السوق 2016	202-1 نسبة الأجر الأساسي للمستوى المبتدىء حسب الجنس مقارنة بالحد الأدنى المحلي للأجور	يلتزم بنك الأردن بجميع القوانين والأنظمة المعمول بها في المملكة الأردنية الهاشمية بخصوص الحد الأدنى للأجور. ويشمل هذا الالتزام جميع الموظفين دون تمييز، ويضمن تعويضًا عادلاً ومنصفًا بما يتماشى مع التشريعات الوطنية ومعايير العمل اللائق.			
	202-2 نسبة كبار الموظفين المعينين من المجتمع المحلي	60			
GRI 404: التدريب والتعليم 2016	404-1 متوسط عدد ساعات التدريب سنويًا لكل موظف	48			
	404-2 البرامج المخصصة لتطوير مهارات الموظفين وبرامج المساعدة في الانتقال الوظيفي	47			
	404-3 النسبة المئوية للموظفين الذين يخضعون لمراجعات دورية للأداء والتطوير الوظيفي	48			
GRI 405: التنوع وتكافؤ الفرص 2016	405-1 تنوع هيئة الإدارة والموظفين	46 ,20			
	405-2 نسبة الرواتب الأساسية والمكافآت بين النساء والرجال		تم الاستبعاد	المعلومات غير متوفرة / غير مكتملة	سيتم الإحتساب في المستقبل
GRI 401: التوظيف 2016	401-1 تعيين الموظفين الجدد ومعدل دوران الموظفين	61			
	401-2 المزايا المقدمة للموظفين الدائمين والتي لا تُمنح للموظفين المؤقتين أو بدوام جزئي	49			
	401-3 إجازة الأمومة والأبوة	49			
GRI 402: العلاقات بين العمال والإدارة 2016	402-1 الحد الأدنى لفترات الإشعار فيما يتعلق بالتغييرات التشغيلية	يلتزم بنك الأردن بأحكام قانون العمل الأردني بخصوص إنهاء عقود العمل غير محددة المدة. يجب على أي من الطرفين الراغبين في إنهاء العقد تقديم إشعار خطي قبل شهر على الأقل، ولا يجوز سحب هذا الإشعار إلا بموافقة الطرفين. يعكس هذا الالتزام حرص البنك على ممارسات عمل عادلة وقانونية واحترام حقوق الموظفين.			
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	403-1 نظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	48			
	403-2 تحديد المخاطر وتقييمها والتحقيق في الحوادث	62			
	403-3 خدمات الصحة المهنية	48			
	403-4 مشاركة العمال والتشاور والتواصل في مجال الصحة والسلامة المهنية	49			
	403-5 تدريب العمال على الصحة والسلامة المهنية	49			
	403-6 تعزيز صحة العمال	49			
	403-7 الوقاية والتخفيف من آثار الصحة والسلامة المهنية المرتبطة بعلاقات العمل	49			

المعيار	الإفصاح	الموقع في التقرير	الإستبعادات		
			الإستبعاد	السبب	الشرح
GRI 403: الصحة والسلامة المهنية 2018	403-8 عدد العاملين المشمولين بنظام إدارة الصحة والسلامة المهنية	48			
	403-9 الإصابات المرتبطة بالعمل	62			
	403-10 اعتلال الصحة المرتبط بالعمل	62			
GRI 406: عدم التمييز 2016	406-1 حوادث التمييز والإجراءات التصحيحية المتخذة	49			